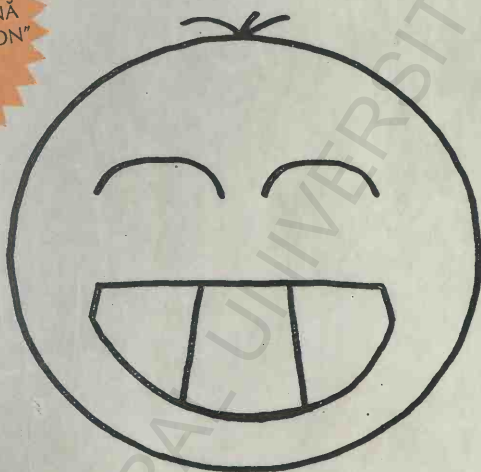


JAMES BORG
AUTORUL BESTSELLERULUI MONDIAL *PERSUASIUNEA*

LIMBAJUL TRUPULUI

Câștigătoare
a premiului BAA
(British Airports Authority)
pentru „CEA MAI BUNĂ
LECTURĂ NON-FICTION”
la secțiunea
„Lectură pentru
vacanță”



7 lecții simple
pentru a stăpâni
limbajul non-verbal

114/9.162

știința
SUCCESULUI

BIBL. CENTR. UNIV.
„M. EMINESCU” IAȘI

7419.162

James Börg

LIMBAJUL TRUPULUI

7 lecții simple pentru a stăpâni
limbajul non-verbal



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BODY LANGUAGE: 7 easy lessons to master the silent language

James Borg

Copyright © James Borg 2008

This translation of **BODY LANGUAGE: 7 easy lessons to master the silent language** 01 Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

LIMBAJUL TRUPULUI: 7 lecții simple pentru a stăpâni limbajul non-verbal

James Borg

Copyright © 2010 Editura ALL EDUCATIONAL

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

BORG, JAMES

Limbajul trupului: 7 lecții simple pentru a stăpâni limbajul non-verbal / James Borg ; trad.: Ianina Marinescu. - București: EDITURA ALL EDUCATIONAL, 2010
ISBN 978-973-684-734-9

I. Marinescu, Ianina (trad.)

159.9

Toate drepturile rezervate Editurii **ALL EDUCATIONAL**.

Nicio parte din acest volum nu poate fi copiată

fără permisiunea scrisă a Editurii **ALL EDUCATIONAL**.

Drepturile de distribuție în străinătate aparțin în exclusivitate editurii.

All rights reserved. The distribution of this book outside Romania, without the written permission of **ALL EDUCATIONAL**, is strictly prohibited.

Copyright © 2010 by **ALL EDUCATIONAL**

Editura **ALL EDUCATIONAL**: Bd. Constructorilor nr. 20A, et. 3,
sector 6, cod 060512 – București
Tel.: 021 402 26 00
Fax: 021 402 26 10

Departamentul distribuție:
Comenzi la:

Tel.: 021 402 26 30; 021 402 26 33
comenzi@all.ro
www.all.ro

Redactor:
Design copertă:

Elena Cofas
Alexandru Novac

626855

James Borg

LIMBAJUL TRUPULUI

7 lecții simple pentru a stăpâni
limbajul non-verbal

Traducere de
Ianina Marinescu

Trăgător celui care nu are compasiune pentru sine.

Pentru că în finalul celui 7-lea lecție, vei învăța să
te „scipi” din jurul tău și să-ți dai seama
când cineva te înșală și te manipulează.

Și vei învăța să-ți dai seama când cineva te manipulează.



1105 VOW 3 S

Dedicație

Tuturor celor care ați cumpărat această carte.

Fie ca la finalul celor 7 Lecții să reușiți cu toții să „citiți” gândurile altora (și fie ca și ceilalți să reușească să le citească pe ale voastre).

Mulțumirile editurii

Pe această cale mulțumim tuturor celor care ne-au acordat permisiunea de a reproduce materiale protejate de drepturi de autor, după cum urmează:

„With one Look” – interpreți Sunset Boulevard, muzica Andrew Lloyd Webber, versuri Don Black și Cristopher Hampton, cu contribuția lui Amy Powers. Reprodus cu acordul The Really Useful Group Ltd, London; extras din „The Grill, Brown’s Hotel W1: great British food”, Giles Coren, 29 martie 2008, *The Times*; extras din „Labour’s secret donor: Simon Hoggart’s sketch – From Stalin to Mr. Bean in just a few weeks”, Simon Hoggart, 29 noiembrie 2007, Guardian News & Media Ltd 2007.

Cuprins

Cuvânt înainte al autorului	9
Introducere: Dacă mi-ai putea citi gândurile	17
Lecția 1 Limbajul minții și al trupului	31
Lecția 2 Privirea	55
Lecția 3 Ascultarea	110
Lecția 4 Membrele	132
Lecția 5 Minciuna	192
Lecția 6 Abilitatea de a te face plăcut	228
Lecția 7 Scurgerea de informații	242
Anexă: Recapitularea celor 7 Lecții – Cum stai cu abilitățile de a citi gândurile și gesturile celorlalți?	258
Nu uita că limbajul trupului este la putere!	268
Încheiere	270

**„Din clipa în care am deschis cartea ta și până
când am lăsat-o din mână, am râs în hohote.
Intenționez să o și citesc într-o zi...”**

Groucho Marx

Cuvânt înainte al autorului

Este bine știut deja că atunci când scrii o carte „nu-ți alegi tu subiectul, ci subiectul te alege pe tine”. În mod sigur acesta a fost cazul cărții mele anterioare, „*Persuasiunea*”. Mi-am petrecut toată viața studiind persuasiunea și limbajul trupului atât din punct de vedere teroretic, cât și din punct de vedere practic, în viața profesională, unde spiritul de observație și faptul de a fi conștient de sine au fost – și sunt încă – deosebit de importante pentru a obține reacții pozitive și pentru a-i înțelege pe ceilalți.

Interesul pentru comportamentul non-verbal (limbajul trupului) a crescut rapid în ultimii ani, pe măsură ce în această lume a vitezei și a lipsei de timp suntem permanent judecați după *prima impresie*. Oamenii iau decizii instantanee atunci când trebuie să aleagă dacă să aibă încredere în noi, să le placă de noi, să dorească să lucreze cu noi, să aibă o relație de dragoste cu noi – și așa mai departe. Cercetările au arătat în mod repetat că doar cuvintele singure nu pot pune la dispoziție o imagine completă. Este în natura condiției umane să comunicăm mai mult prin intermediul corpului și mai puțin prin cuvinte.

Zi de zi avem nevoie să interpretăm în permanență semnalele transmise de limbajul corporal al celuilalt – precum și să ne controlăm propriul limbaj corporal pentru a crea impresia potrivită. Mișcare în ambele sensuri!

Poate ai auzit de studiul din anii '70 – frecvent citat – care concluzionează că mai bine de 90% din sensul oricărei interacțiuni derivă din indicii non-verbale și abia 7% din *cuvintele* rostite.

Desigur, ne putem juca cu aceste cifre, dar adevărul fundamental este că – în comunicarea cu ceilalți – partea cea mai mare din înțelesul unui mesaj vine de la manifestarea inconștientă a limbajului „tăcut”; acesta fie întărește, fie contrazice cuvintele spuse. Cercetările au arătat că majoritatea oamenilor de succes, din toate domeniile, dovedesc intuiție în descifrarea acestor semnale.

„Întreaga lume e o scenă”

Actorii trebuie să stăpânească la perfecție limbajul trupului, pentru a ne convinge să credem în rolul pe care îl joacă și în același timp să ne ajute să ne „suspendăm necredința” (întrucât nu este vorba despre viața reală), pentru a ne putea implica cu *propriile* noastre emoții în ceea ce se joacă. Când vedem manierisme și gesturi care sună asemenea unei anumite emoții sau asemenea cu ceea ce este spus sau simțit, acceptăm inconștient „mesajul” și continuăm să credem – buni actori!

Chiar de curând am notat un fragment dintr-o recenzie a unei piese din West End:

... am crezut în personajul ei. Limbajul trupului, comportamentul și status-ul au fost toate atent supravegheate... actrița a combinat dansul și teatrul pentru a transmite emoții și gânduri pe care publicul să le poată interpreta fără a fi nevoite de cuvinte.

Deoarece cu toții interpretăm anumite „roluri” în viața de zi cu zi, atât în viața personală, cât mai ales la serviciu, limbajul

trupului este modul în care corpul nostru comunică atitudinile noastre sau pe cele ale „personajului”. Și, așa cum ne-a spus Shakespeare, nu este nimic „fals” în asta:

Întreaga lume e o scenă,
Și oamenii sunt doar actori;
Își face intrarea și ieșirea fiștecare,
Jucând la rândul său mai multe roluri.

„Magia” lecturii corporale

Exact ca și actorul profesionist, atunci când îți interpretezi rolul în viața de zi cu zi trebuie să te asiguri că limbajul corpului tău este potrivit cu personajul pe care îl joci, altfel „interpretarea” ta este necorespunzătoare, iar mesajul nu este credibil.

Desigur, toate acestea m-au preocupat încă din tinerețe, fascinat fiind de magie și de psihologia din spatele prezentării acesteia. După ce am reușit cu greu să acumulez cunoștințe despre magie și apoi am lăsat să se manifeste „efectele” de interpretare (convenționale și de „citire a gândurilor”), am fost în cele din urmă acceptat drept cel mai tânăr membru din toate timpurile al Cercului Magic. Acolo mi-a fost inoculat motto-ul magicienilor, o galanterie a faimosului Robert Houdin (de unde și-a luat numele marele Houdini): „Un magician este un *actor* jucând *rolul* unui magician.”

Despre ce era vorba? Ei bine, mi s-a spus că întrucât mare parte din comunicare este exprimată prin comportament – postură, gesturi, contact vizual, voce, siguranță de sine – la fel ca în cazul oricărui alt „actor” din arta interpretativă, trebuie să devii expert în a transmite impresia potrivită – *să fii „credibil”*. Limbajul trupului trebuie să sublinieze rolul pe care îl joci. Asta este ceea ce face diferența dintre un actor bun și unul mediocru – prezentarea este totul!

Și mai important – doar pentru a face lucrurile și mai complicate pentru tânărul care eram – disciplina magiei care

reprezenta obiectul interesului meu nu era magia convențională, ci magia minții sau citirea gândurilor. Aceasta însemna că pentru a realiza un *miracol* era absolut necesar să mă conectez la ceea ce gândesc alții și să fiu capabil să le „citesc” limbajul corporal (alături de câteva tehnici de magie, desigur!) Prin urmare, pentru mine exista o nevoie dublă de a acumula cunoștințe și abilități despre limbajul trupului. Alesesem acea ramură a magiei – citirea gândurilor și „magia minții” – care se baza, în parte, pe capacitatea de a înțelege bine limbajul corpului.

Ceea ce fac oamenii cu corpul lor este o fereastră către gândurile lor subconștiente, prin urmare observația atentă este cheia pentru a citi gândurile. Și astfel a început o călătorie de-o viață, pentru a-mi perfecționa abilitățile perceptive și pentru a deveni mai conștient de sine. În plus, limbajul meu corporal trebuia să fie corect pentru ca auditoriul să-și suspende neîncrederea și să accepte că mintea și gândurile sale erau „citite”.

Toate acestea m-au dus la două concluzii importante:

1. În viața reală încercăm permanent să *citim gânduri* prin observarea limbajului trupului. Într-un fel sau altul, suntem cu toții implicați în citirea gândurilor.
2. Limbajul trupului este ca o stradă cu două sensuri. Trebuie să fii conștient de:
 - propriul limbaj corporal – și de mesajul pe care îl transmiți (în cele din urmă, ceilalți te „citesc”)
 - cum să „citești” limbajul corporal al celorlalți pentru a afla mesajul pe care ei îl transmit.

Mulțimea anilor de interpretare a „actelor de citire a gândurilor” mi-au perfecționat și mi-au adâncit interesul pentru limbajul trupului. Studiile academice în psihologie și în domeniile conexe au dovedit că atunci când am fost eliberat în lumea celor ce muncesc, din fericire, conștiința de sine era deja acolo!

Cum să „vorbești fluent” limbajul trupului

După ce vei fi parcurs toate cele 7 Lecții, vei avea toate instrumentele necesare pentru a deveni un cititor complet și un utilizator al limbajului trupului. Prin urmare, scopul nostru are două fațete:

1. Dezvoltarea conștiinței de sine, de care ai nevoie pentru a-ți controla propriul limbaj corporal astfel încât să producă reacția potrivită.
2. Ascuțirea simțurilor tale pentru a putea citi limbajul trupului altor persoane și pentru a reacționa într-un mod potrivit.

Până la urmă, dacă încerci să intri în mintea celuiilalt – observând ceea ce se petrece pe dinafară – *celălalt va proceda la fel cu tine*. Astfel, vei fi nevoit să folosești corect limbajul trupului pentru a transmite impresia pe care o intenționezi – altfel decât lăsând totul în seama subconștientului tău, *așa cum ai făcut în trecut*.

Vei deveni un adept al citirii gândurilor și vei avea mai mult succes în a pătrunde gândurile celuiilalt. Tot ceea ce ai nevoie este să reușești să descifrezi gesturile cărora înainte nu le dădeai nicio atenție (pe cât de subtile, pe atât de evidente), dar și să fii conștient de propriile gesturi și de felul în care ele pot *provoca* reciprocitate din partea celeilalte persoane.

Am eliminat mult din informația „periferică” descoperită de oamenii de știință – uneori nu merită să „diseci” lucrurile doar de dragul diseceției – pentru a mă concentra asupra a ceea ce este practic. După ce vei fi parcurs cele 7 Lecții și după ce le vei fi asociat cu practica de zi cu zi, te vei transforma într-un „maestru” al limbajului trupului.

Regulile casei

Tot ceea ce îți cer este să te concentrezi și să lași deoparte întrebările, până la final – la finalul fiecărei lecții – când

vom avea o conversație informală. Apoi, în timpul Pauzei interactive de cafea, simte-te liber să-ți îmbroști cunoștințele, răspunzând la câteva întrebări simple. Fii atent la **Erorile de Identificare**. La final vei fi evaluat pentru a vedea dacă ești un maestru al limbajului corporal, urmând să fii răsplătit cu onoruri pe măsură!

În concluzie

La finalul celei de-a șaptea Lecții, cred cu tărie că viața ta se va schimba peste măsură și vei deveni tot mai intuitiv atât în descifrarea semnalelor corporale ale altor persoane, cât și în conștientizarea propriului limbaj corporal. De asemenea, vei fi capabil să îl controlezi și să îl folosești din plin pentru a-ți îmbunătăți stilul de comunicare – cu prietenii, cu străinii, cu familia, cu colegii de serviciu, cu clienții sau cu partenerii de afaceri.

Această carte este pentru toată lumea. Orice ai face, dacă intri în contact cu alți oameni (și puțini dintre noi pot fi excluși din această categorie) și vrei să știi cum să-i citești mai bine și în același timp cum să devii mai eficient, atunci pornește în această călătorie.

Deci, iată-ne! Pentru tine: cel care se grăbește – bucură-te de călătorie!

James Borg

„Omul mediu privește fără să vadă, ascultă fără să audă... atinge fără să simtă.... se mișcă fără a fi conștient de corpul său... și vorbește fără să gândească.”

Leonardo da Vinci

Introducere:

Dacă mi-ai putea citi gândurile

Puține lucruri sunt mai fascinante pentru femei și bărbați decât limbajul propriilor trupuri. Pe parcursul celor 7 Lecții îți vom pune la dispoziție suficiente cunoștințe pentru a citi cu încredere limbajul corporal al altora și – foarte important – pentru a fi conștient de propriul limbaj corporal. Te vom instrui să *privești* și să *ascuți*. Îți vei da seama că nou-descoperitele tale puteri de a observa îți vor schimba viața, pe măsură ce vei învăța să *privești cu adevărat*, respectiv să *ascuți cu adevărat*.

Ține minte însă un lucru de la bun început: știința limbajului trupului nu este o *știință exactă*. Ori de câte ori ai de-a face cu „sisteme” complicate, cum sunt ființele umane, nimic nu poate fi simplu. De aceea, așa cum vei vedea, este important să pui la un loc un anumit număr de comportamente pentru a face o analiză potrivită. Altfel, vei cădea victimă tot timpul **Erorilor de Identificare**.

Întâi de toate, uită-te la desenul de pe pagina următoare. Este posibil să te recunoști.

Când vine vorba despre limbajul trupului, nu este ușor să te prefaci. Corpul omenesc este alcătuit din mulți mușchi și este imposibil să fii conștient de activitatea întregii mase musculare în același timp – și aici sunt incluși și mușchii faciali. Indiferent cât de bun crezi că ești în a-ți controla anatomia, vor exista întotdeauna „scurgeri de informații” (semnale involuntare) care scot la iveală adevăratele tale sentimente.

“Când vine vorba de limbajul trupului, nu este ușor să te prefaci”

Prin urmare, haide să concluzionăm cu privire la cele două sensuri ale limbajului corporal și motivele pentru care el este atât de important:



Omul mediu privește fără
să vadă, ascultă fără să
audă... atinge fără să simtă...
se mișcă fără a fi conștient
de corpul său... și vorbește
fără să gândească.”

Leonardo da Vinci

- Dacă încerci să-ți comunici punctul de vedere, alege un limbaj corporal potrivit și vei avea o șansă cu mult mai mare de a obține reacția pe care o cauți.
- A fi capabil să „citești” limbajul trupului (limbajul non-verbal) la alte persoane îți permite să modifice și să dai formă mesajului tău, pe baza semnalelor pozitive sau negative primite pe parcursul interacțiunii.

IA AMINTE!

Sentimentele sunt comunicate mai mult prin semnale non-verbale decât prin cuvinte.



Limbajul trupului va fi întotdeauna indicatorul cel mai de încredere în transmiterea *sentimentelor, atitudinilor și emoțiilor*. Fără să ne dăm seama, noi ne vedem de viața noastră de zi cu zi, manifestându-ne gândurile inconștiente. Vorbirea, ca formă relativ nouă de comunicare, îndeplinește rolul transducerii de **informații** (fapte și date), în vreme ce corpul îndeplinește rolul **trăirilor**.

Nu ne putem sustrage faptului că acțiunile noastre non-verbale vorbesc despre stările și sentimentele noastre probabil mai mult decât am vrea noi să dezvăluim. Oamenii tind să se folosească de tot corpul pentru a citi stările și atitudinile unei persoane, iar acest lucru este interiorizat în mare parte la nivel inconștient.

De aceea este nevoie de „concordanță” (unul dintre cei „trei C” – dar despre asta discutăm mai târziu) pentru a crede un mesaj care ne este transmis. În multe cazuri, ceea ce probabil exteriorizăm poate fi un manierism neintenționat, care să devalorizeze cuvintele rostite și să transmită interlocutorului un mesaj complicat.

Prin urmare, nu înseamnă că vorbim „în dodii” (ca în western-urile de demult – scuze!), ci că pur și simplu ne însoțim vorbirea de un limbaj corporal care trezește îndoieli cu privire la adevărul mesajului, astfel încât cuvintele nu sunt în „concordanță” cu limbajul trupului. Poate să fie doar un obicei prost, care să transmită o impresie greșită și care nu a fost corectat. A strânge din buze intermitent, a-ți ține capul în mâini, a-ți acoperi gura cu degetele în timp ce vorbești, a căsca în momente nepotrivite, a te agita tot timpul pe scaun în timp ce vorbești, toate acestea pot fi mai degrabă numai niște obiceiuri proaste decât gesturi care denotă un sentiment specific referitor la mesaj. Însă problema este că *pot fi înțelese greșit*.

Este suficient de rău să fii trădat de limbajul trupului când încerci să nu dezvălui anumite lucruri. Dar când nici măcar „nu ești vinovat” – și este doar un obicei enervant sau un comportament nenatural care distorsionează mesajul – atunci cu siguranță nu este bine. Dacă interlocutorul nu te cunoaște suficient de bine sau dacă te vede pentru prima dată, atunci nu are cunoștințe „de bază” despre comportamentul tău (prin urmare, nu știe că acel gest particular este ceva natural, care face parte din comportamentul tău). Tot ce poate constata este ceea ce vede sau aude.

IA AMINTE!

Cei care te cunosc cel mai puțin, te vor judeca cel mai mult.



Când comunicăm cu prieteni, rude, colegi de muncă sau persoane străine, într-un anumit context sau într-o anumită situație, avem cu toții obiceiuri ce fac parte din natura noastră. Dacă ești conștient de limbajul trupului tău, atunci vei ști pe care dintre aceste obiceiuri să le schimbi pentru a-ți îmbunătăți

relațiile cu cei din jur. Este posibil să nu se întâmple peste noapte, dar, cu puțină răbdare, poți înlocui treptat aceste gesturi sau manierisme cu unele care să nu-ți afecteze mesajul. Așa cum spunea cândva renumitul scriitor Mark Twain:

“Obiceiurile nu pot fi aruncate pe fereastră, din pod. Ele trebuie coborâte treaptă cu treaptă.”

Când a început totul?

Comunicarea non-verbală sau limbajul trupului a început să fie studiat acum aproximativ 50 de ani, deși antropologia socială ne amintește că originea sa merge până la începuturile timpului, înainte de cuvântul rostit. Pentru mulți dintre noi, fascinația filmelor alb-negru „mute” este tot mai mare pe măsură ce începem să apreciem felul în care „acțiunile vorbesc mai tare decât cuvintele.” Dacă ai urmărit vedetele epocii filmului mut, atunci apreciezi forța acestui limbaj tăcut.

Cine poate uita imaginile cu Charlie Chaplin, iar ceva mai târziu filmele fraților Marx, care aveau sonor, dar care transmiteau mare parte din umor prin gesturile actorilor (îți amintești de dansul sprâncenelor lui Groucho, subliniind momentele sale de iluminare?) Dacă ai văzut ceva din toate astea, atunci apreciezi puterea limbajului mut. Gesturile și expresiile limbajului corporal comunică tăcut sentimente și emoții ce *transmit o idee*.

“Cine poate uita imaginile cu Charlie Chaplin ... sau sprâncenele lui Groucho [Marx]?”

Esențial cu privire la limbajul trupului este că, deși suntem perfect capabili să alegem gesturi și acțiuni potrivite pentru a transmite un mesaj, și corpul nostru tinde să trimită semnale dincolo de controlul nostru conștient – cu alte cuvinte, *fără permisiunea noastră!* Fie că ne place sau nu, indiferent ce cuvinte am folosi pe parcursul unei interacțiuni cu ceilalți, acestea sunt întotdeauna însoțite de limbajul corporal, care

poate să dezvăluie mult *mai mult* decât cuvintele rostite. Totuși, majoritatea oamenilor își văd de treburile lor în toate activitățile vieții cotidiene, total inconștienți că sunt **receptori și emițători** de mesaje non-verbale.

Acest aspect nu este surprinzător, dacă ții cont de faptul că pentru a avea o imagine completă, aproape 95% din informația care ajunge la creier provine prin intermediul ochilor, lăsând numai 5% celorlalte simțuri: auzul pipăitul, gustul și mirosul – care sigur că nu sunt mai puțin importante.

IA AMINTE!

În primul rând, este mai probabil să credem în ceea ce **vedem**, decât în ceea ce **auzim**. Acesta va fi perceput drept sensul real și, datorită felului în care creierul stochează **amintirile**, aceasta va fi forma de **reactualizare**.



Te recunoști?

Este un simplu fapt de viață: oamenii atrag către ei alți oameni sau îi resping prin limbajul trupului. Te-ai oprit vreodată să te întrebi ce anume spune limbajul corpului tău când comunici cu ceilalți? (Presupun că da, căci altfel nu ai fi aici.)

- Îți dai seama că inconștient îi trimiți pe oameni la plimbare?
- Tot inconștient, emiți semnale care spun că nu ești demn de încredere?
- Găsești că este dificil să convingi pe cineva să-și schimbe o atitudine sau un comportament?
- Ai dificultăți în a stabili o ofertă salarială după un interviu?
- Ai probleme în a obține o întâlnire?
- Simți că spui lucrul potrivit la momentul potrivit în cele mai multe situații și totuși fără niciun rezultat?

Lista este interminabilă.

Adevărul este că dacă nu ai un bun limbaj corporal (ori pentru că nu ești conștient de sine, ori din delăsare) și dacă nu te pricepi să-i citești pe ceilalți, atunci îți continui existența cotidiană, însă totul devine cu mult mai greu. Întrucât limbajul trupului este o parte atât de importantă a modului în care comunicăm, înseamnă că nu-ți susții conversațiile și mesajele cu trăirile potrivite. La fel, înseamnă că *nu ești conștient de indiciile pe care ți le transmit ceilalți.*

Nu uita că tot ceea ce discutăm în cele 7 Lecții se aplică pe două niveluri: analizarea propriului limbaj corporal (ce semnale emit?) și, pe de altă parte, interpretarea semnalelor pe care le primești de la ceilalți.

Emoții și sentimente

Să recunoști emoțiile sau sentimentele cuiva este soluția pentru a-i citi pe ceilalți. *Emoțiile sunt mult mai clar transmise prin intermediul limbajului corporal decât prin discurs.* Probabil ai auzit de sintagma „*inteligentă emoțională*” care, acum mai bine de zece ani, părea să impulsioneze oamenii în a conștientiza importanța emoțiilor și a sentimentelor în relațiile interumane. Au fost recunoscute cinci competențe sau abilități emoționale – de fapt, acesta și este mesajul:

“Au fost recunoscute cinci competențe sau abilități emoționale.”

1. Sesizează propriile tale emoții.
2. Învăță să-ți controlezi emoțiile.
3. Evaluează emoțiile celorlalți.
4. Caută indicii la nivelul limbajului corporal.
5. Comunică eficient cu ceilalți.

Aspectul important al acestor competențe este că cea de-a cincea dintre ele va avea loc numai dacă le-ai interiorizat cu succes pe primele patru.

Începe cu tine însuși

Probabil că subliminal îți dai seama de aceste lucruri, dar în du-te-vino-ul vieții cotidiene este mai ușor să o iei pe scurtătură și – fie din delăsare, nerăbdare sau fie dintr-o stare supărătoare – să ignori semnalele pe care le emiți și în același timp să nu reușești să-i percepi și să-i asculți cu adevărat pe ceilalți.

Înainte de a interacționa cu ceilalți ar trebui să stai puțin și să-ți analizezi starea emoțională. Despre ce este vorba? Nerăbdare, furie, neliniște, resentimente. Fiecare dintre acestea va influența felul în care vorbești cu ceilalți, fiind posibilă apariția „scurgerilor de informații” non-verbale ce pot cauza probleme. Astfel, trebuie să gestionezi sau să controlezi aceste semnale.

Cât despre ceilalți – ce îți spune limbajul trupului lor, cu privire la ceea ce simt ei? Ceea ce observi – de exemplu, dezinteres, frustrare, mânie, anxietate – se poate să nu aibă nicio legătură cu tine. Poate că persoana respectivă tocmai a aflat că firma de asigurări nu o să-i plătească daunele pentru acoperișul stricat de recenta furtună. De fapt, depinde de tine – ca „receptor” – să încerci să le trezești interesul.

Astfel, înainte de toate, este nevoie de *empatie* pentru a detecta un sentiment și a înțelege perspectiva celuilalt și apoi de *sensibilitate* pentru a-i face pe oameni „să se deschidă”.

Uneori, limbajul corporal al oamenilor este deschis și pozitiv, iar la un anumit punct – din conversație, ședință sau prezentare – se transformă într-o poziție mai „închisă”, probabil cu brațele încrucișate sau cu gesturi de a duce mâna la față (vom discuta despre aceasta puțin mai târziu), ceea ce indică o problemă. Din nou, trebuie să ai înțelegerea necesară

pentru a observa această schimbare și în ce moment s-a petrecut, pentru a-i detecta sursa și a găsi cauza schimbării de stare.

Percepțiile extrasenzoriale

Să începem cu o frază memorabilă: limbajul trupului este fereastra către mintea unei persoane. Sigur că tuturor ne-ar plăcea să fim capabili să citim gândurile altuia: asta este ceea ce vom învăța să facem.

Subiectul percepțiilor extrasenzoriale stârnește întotdeauna emoții puternice. Dar vei folosi o versiune diferită – propriile percepții extrasenzoriale naturale – pentru a-ți trezi acel „simț” adormit. Să vedem în detaliu cele trei dimensiuni ale percepțiilor extrasenzoriale naturale: empatia, senzitivitatea și perceptivitatea.

Empatia

Acesteia i-a fost în cele din urmă recunoscut locul său de drept cu privire la importanța pe care o are în stabilirea de raporturi și încredere. Conceptul de „inteligență emoțională” a subliniat importanța empatiei, care a fost pusă în legătură cu „radarul” nostru social. Ea a fost descrisă ca *a sesiza ceea ce simt alții fără ca aceștia să o spună*. Însă trebuie să fie sinceră. Deoarece oamenii dezvăluie rar ceea ce simt folosindu-se de cuvinte, vom detecta adevăratele lor sentimente în trei modalități principale, prin:

- gesturi,
- expresii faciale,
- indicii vocale.

Acestea spun adevărata poveste despre sentimentele și perspectivele cuiva. Desigur, ele sunt esența interpretării limbajului trupului.

“Acestea spun adevărata poveste despre sentimentele cuiva.”

Senzitivitatea

Următoarea etapă este să fii senzitiv la indiciile detectate cu ajutorul empatiei și să te porți în consecință după ce te-ai conectat la gândurile celuiilalt. De asemenea, este important să fii sensibil și la propriile emoții, întrucât limbajul trupului este ca o stradă cu două sensuri: semnalele pe care le emitem (prin emoțiile pe care le simțim) – care afectează la rândul lor comportamentul receptorului – și semnalele pe care apoi acesta ni le transmite. (Suntem parte a soluției sau *parte a problemei*?) Înainte de a fi sensibili este nevoie să fim conștienți de sine.

Perceptivitatea

Toate informațiile pe care le-am interpretat ne oferă o mai bună percepție a stării și a emoțiilor celuiilalt – ceea ce se traduce în „intuiția” noastră. Noi „procesăm” inconștient cuvintele unei persoane în felul în care au fost spuse și împreună cu limbajul corporal pe care îl vedem. Apoi putem să ne întoarcem cu o abilitate sporită asupra percepțiilor noastre, ceea ce ar trebui să ne îndrume către reacții mai pozitive.

Prin urmare, poți vedea că această combinație de empatie, senzitivitate și perceptivitate îți oferă o perspectivă mai adâncă asupra adevăratelor sentimente ale celorlalți. Acestea sunt bazele a ceea ce în mod normal numim drept „intuiție” – o formă a citirii gândurilor.

„A citi ce este în mintea celuiilalt” sau „a citi gândurile”?

Iată cum poți vedea că modul în care încercăm să ne angajăm în acest proces de a citi ce se află în mintea celuiilalt constă în observarea și citirea limbajului trupului (alături de intuiția noastră naturală). Însă ca tu să fii convins că ești perfect capabil să faci acest lucru, este nevoie de un mic amendament – privește asta ca pe a avea capacitatea de a citi gânduri.

Astfel, abilitățile tale precum empatia, senzitivitatea și percepțivitatea sunt cu adevărat conectate cu ceea ce este în mintea celui alt (sau cu citirea gândurilor sale, dacă preferi). Iată dovada care sper să te convingă cu adevărat că în prezent îți exersezi aceste puteri zi de zi: scopul este să devii și mai bun.

Mintea dă naștere gândului.

Gândul dă naștere unui sentiment.

Acel sentiment devine vizibil prin limbajul trupului.

Tu citești limbajul trupului pentru a afla sentimentele unei persoane – și gata, îi citești gândurile.

Limbajul trupului este o fereastră către minte.

În mod inconștient, noi ne folosim intuiția pentru a detecta la celălalt semnale provenite din postura sa, din expresiile faciale, gesturi, tonul vocii, mișcări ale ochilor și altele. Întrucât și ceilalți procedează la fel cu noi, avem nevoie să fim conștienți de sine și empatici pentru a deveni experți în comportamentul non-verbal.

Mai presus de toate avem nevoie să conștientizăm când apare acel comportament, dacă pare să fie în dezacord cu un alt comportament afișat. Atunci, dacă este așa, putem vedea seria de „indicii” care îl susțin? Despre asta vom discuta în cele ce urmează.

Cei „trei C”

Este esențial să dai atenție celor „trei C”. Nu poate avea loc niciun fel de interpretare reală a indicilor, dacă nu se ține cont de cei „trei C”: Context, Concordanță și Corpus.

„Este esențial să dai atenție celor <trei C>.”

- **Context.** Poate părea evident, dar trebuie să sesizezi contextul în care are loc comportamentul. Un bărbat se

întoarce după alergarea de dimineață și merge cu capul plecat, prin urmare are privirea plecată – de asemenea, respiră greu. Toate acestea indică plictiseală, nesiguranță sau depresie? Nu – ci doar că se întoarce după ce a alergat. Asta este tot ceea ce indică.

- **Concordanță.** Deoarece semnalele non-verbale vizuale și vocale reprezintă mai mult de 90% dintr-un mesaj, trebuie să vedem că respectivele cuvinte se potrivesc cu acțiunile – că sunt în concordanță. De exemplu, brațele încrucișate, evitarea privirii și căscatul nu sunt în concordanță cu o femeie care spune că i-a plăcut piesa de teatru. Noi credem în mesajul *vizual*.
- **Corpus.** Pentru că nu este deloc înțelept să judecăm după un *singur* gest, trebuie să căutam corpusuri de gesturi pentru a interpreta limbajul trupului. Un singur gest este asemenea unui cuvânt într-o propoziție. Propoziția este cea care ne oferă sensul (adică mai multe gesturi luate împreună). Ai grijă să cauți de fiecare dată corpusuri de gesturi.

Eroarea de Identificare

Te rog să fii atent la cea de-a treia regulă a „casei”, din „Limbajul Trupului” – Eroarea de Identificare.

„Intuiția” naturală

Ni se spune tot timpul că *informația înseamnă putere*. Această afirmație nu este niciodată mai valabilă ca atunci când se aplică la cunoașterea de sine. Cu cât știi mai multe despre tine, cu atât vei avea puterea de a-ți controla propriile gânduri, precum și de a le citi pe ale altora.

Nu este niciodată prea târziu să înveți despre limbajul trupului și este o competență al cărei adept poți deveni cu ușurință – dacă te antrenezi să observi mai mult, exersând în același

timp pentru a fi puțin mai precaut și pentru a ține cont de cei „trei C”.

Potențial, cu toții suntem buni la a citi în mod natural limbajul tăcut. Până la urmă, dacă stăm să ne gândim, în cele mai vechi timpuri doar acest limbaj exista. Însă pur și simplu mulți dintre noi nu s-au străduit niciodată să-l poarte o treaptă mai sus și să devină conștienți de nevoia de observa mai mult. Să nu ne mai învărtim în jurul cozii – de obicei, *delăsarea* este de vină. Însă doar schimbându-ți obiceiurile de-o viață și devenind mai conștient de acțiunile celorlalți – precum și de ale tale – vei constata o diferență uriașă.

- Vei vedea că ai un simț mai ascuțit al intuiției, pentru că ești mai atent la ceea ce vezi, precum și la felul în care oamenii spun diverse lucruri.
- Vei detecta dacă o persoană este într-o stare de tulburare, precum și dacă spune adevărul, o minciună politicoasă sau una mult mai gravă.
- Simțurile tale ascuțite și puterea de percepție îți vor permite să pătrunzi gândurile celorlalți.

Din fericire, pentru că te-ai născut cu această minunată capacitate a „intuiției”, poți deja să spui dacă cineva emite semnale care îți comunică fericire, nefericire, neliniște sau relaxare. De la distanță și doar urmărind postura, gesturile și expresiile faciale, poți deduce dacă oamenii se ceartă, poartă o conversație prietenoasă sau sunt în chinurile unei relații de dragoste nebună și pasională.

Toate aceste informații le detectezi inconștient. Dar ce s-ar întâmpla dacă iei *conștient* decizia de a observa oamenii mai atent? Cât de competent vei deveni astfel în a citi limbajul trupului sau gândurile oamenilor? Trebuie doar să știi ce anume să cauți. Prin urmare, haide să facem un pas mai departe de-a lungul acestor 7 Lecții.

**"Vorbesc două limbi: limbajul trupului și
engleza."**

Anonim

1

LECȚIA UNU

Limbajul minții și al trupului

Fără îndoială că, de-a lungul anilor, ai cunoscut numeroasele feluri în care noi toți comunicăm – expresii faciale, felul în care stăm în picioare sau așezat, gesturi precum încrucișarea brațelor într-un anume fel, poziția sau înclinarea capului sau direcția privirii. Fiecare dintre aceste mișcări exprimă ceva – fie și fără să fie însoțite de discurs. Felul în care realizezi aceste mișcări contribuie la crearea imaginii pe care o prezinți despre tine și va determina felul în care te percep ceilalți.

Se întâmplă foarte rar ca atunci când vorbim cu cineva să credem că doar cuvintele noastre pot să transmită mesajul corect.

Se poate să zâmbim sau să facem o grimasă, să stăm aproape sau la distanță, să atingem (sau nu) și să folosim alte moduri non-verbale de comunicare pentru a da greutate mesajului nostru. Câteva cercetări realizate în ultimii 50 de ani ne-au oferit un corp de dovezi (am spus „corp” – s-a strecurat din nou) care arată că limbajul trupului (limbajul non-verbal) este acela care comunică puternic următoarele sentimente:

- acceptare sau respingere,
- simpatie sau antipatie,
- interes sau plictiseală,
- adevăr sau dezamăgire.

Nu ar fi bine să poți identifica toate aceste aspecte în interacțiunile tale cu alți oameni? Cu siguranță ai economisi o grămadă de timp și de suferințe și ți s-ar oferi feedback-ul care să-ți permită să salvezi situația în unele cazuri.

Astfel, în majoritatea situațiilor, o bună cunoaștere a limbajului trupului oferă o perspectivă practică pentru îmbunătățirea interacțiunilor tale cu ceilalți: prieteni, familie, colegi de serviciu, clienți și parteneri de afaceri, la interviurile de angajare, cu străinii etc. – lista este copleșitoare.

Comunicarea prin limbajul non-verbal

Aproape natural, din cauza interacțiunilor noastre cotidiene, legat de ceea ce implică cuvintele rostite, am fost educați să credem că abilitățile lingvistice – sau mai precis cuvintele – sunt de o importanță primordială. Este adevărat, însă limbajul non-verbal are o importanță egală, dacă nu chiar mai mare.

“Limbajul non-verbal este la fel de important.”

Comunicăm prin:

- îmbrăcăminte,
- postură,
- expresie facială,
- contact vizual,
- mișcări ale mâinii, brațelor și picioarelor,
- tensiune corporală,
- distanță,
- atingere,
- voce (ton, ritm și inflexiune).

Deoarece comunicăm subconștient prin acest limbaj „ silențios”, înseamnă că acesta – ca un indice real a ceea ce simțim –

transmite mai mult decât cuvântul rostit. Gesturile sunt foarte eficiente în transmiterea de mesaje sub formă de imagini, *într-un mod în care vorbirea nu poate să o facă*. Prin urmare, atunci când gesturile și cuvintele sunt folosite simultan rezultă cea mai eficientă metodă de comunicare. Folosim gesturile pentru a comunica mesajul, dar corpul nostru emite semnale ce sunt dincolo de controlul nostru conștient (*și aici începe problema*).

Este timpul să consultăm statistica referitoare la studiul care a schimbat totul – și care continuă să fie important – condus în anul 1971 de psihologul și sociologul Albert Mehrabian, profesor la Universitatea din Los Angeles (UCLA). Luând în considerare forța relativă a mesajelor verbale și non-verbale din cadrul interacțiunilor față în față, el a pus bazele unui model de comunicare ce a trecut **testul timpului**. A ajuns să fie privit aproape ca un cadru pentru înțelegerea modului în care o persoană extrage înțelesul din mesajul altei persoane.

Studiul a scos la iveală cele trei elemente existente în orice mesaj: **limbajul trupului, vocea și cuvintele**. Mehrabian este părintele renumitelor procente 55, 38 și 7:

- 55% din sensul unui mesaj provine din limbajul corporal vizual (gesturi, postură, expresii faciale).
- 38% din înțeles derivă din elementele non-verbale ale vorbirii (**vocii**) – cu alte cuvinte, din modul în care sunt spuse cuvintele (ton, înălțime, ritm).
- 7% din înțeles provine din **cuvintele** propriu-zise (conținut).

Toate acestea duc la o concluzie surprinzătoare:

IA AMINTE!

93% din mesaj este transmis prin limbajul trupului (inclusiv prin voce).



- Aceasta înseamnă că în acele 20 de secunde până la 3 minute vitale pe care le avem la dispoziție când oamenii

își formează prima impresie, aceasta este determinată în principal de modul în care ne *prezentăm* și de felul în care *spunem* lucrurile, mai degrabă decât de ceea *ce* spunem (conținutul propriu-zis).

- Dacă există o nepotrivire între cuvinte și modul în care sunt spuse, tindem mai degrabă să credem în *felul în care sunt spuse*, decât în cuvintele ca atare (conform cifrei celei mai mari din lista de mai sus).
- Astfel, limbajul trupului ne permite să vedem dincolo de cuvintele folosite și să înțelegem mesajul ascuns în non-verbalul ce ne este transmis (adesea subconștient).

Prin urmare, studiul clasic al lui Mehrabian ne spune că impactul se reduce la trei factori:

1. CUM ARĂȚI
2. CUM SUNĂ CEEA CE SPUI
3. CE SPUI

Pe scurt – limbajul trupului vorbește mai tare decât cuvintele!

ATENȚIE!

De-a lungul timpului, unii oameni, după ce au aflat de studiul 55, 38, 7 (și de multe alte studii mai recente care confirmă aceste procente), au interpretat *greșit* respectivele valori. Ei au ajuns la următoarea concluzie: cuvintele nu sunt importante și – atâta vreme cât te arăți încrezător în tine, proiectezi impresia potrivită, te îmbraci de milioane și apoi exprimi cuvintele nepotrivite cu inflexiuni seducătoare și pe un ton anume – lumea îți este la picioare. (Ilustrarea clasică a maximei „nicio veste este mai bună decât o veste proastă”).

Prin urmare, ei au concluzionat că dacă într-o interacțiune, în sensul stabilirii unor relații reușite, vorbele valorează mai puțin de 10%, atunci cuvintele propriu-zise nu sunt importante.

Greșit. Nu asta a arătat studiul. Dacă o să citești așa ceva vreodată – și este probabil să dai peste asta într-o formă sau alta în vreo revistă – nu te enerva.

Ce a scos la iveală cercetarea? Ei bine – esențialul este acesta:

Dacă procentul de 55% – limbaj corporal vizual – nu este bun, oamenii nu vor rămâne nici măcar prin zonă (scuze pentru limbaj) pentru a asculta restul de 45%!

Și chiar dacă publicul tău rămâne „în zonă”, în cazul în care procentul de 38% (modul în care vorbești) îl dezamăgește, atunci nu va accepta sau nu va înțelege cei 7% (cuvintele propriu-zise), fiind practic absent – mental, dacă nu și fizic. Asta este ceea ce au arătat rezultatele cercetării.

De câte ori nu ai gândit (sau nu ai spus) – la o petrecere, la muncă sau la o întâlnire – că o persoană arăta bine „până când a deschis gura”. (Ai văzut cumva vreuna dintre acele emisiuni TV despre „întâlnirile scurte”?)

Fără îndoială: cuvintele sunt importante. Obiectivul nostru este în primul rând să-l facem pe celălalt să *vrea* să ne asculte. Chiar dacă consideri că ești extraordinar de charismatic fără să spui o vorbă, totuși cuvintele sunt importante. Și la fel de important este, bineînțeles, modul în care le spui.

„În primul rând, determină-l pe celălalt să *vrea* să te asculte.”

Următoarele afirmații sunt unanim admise de o mare parte a cercetătorilor :

- Cuvintele sunt folosite pentru a comunica *informații*.
- Limbajul trupului (limbajul non-verbal) transmite *atitudini, sentimente și emoții*.

(Vom vorbi despre felul în care sunt rostite cuvintele, alături de atitudinile, sentimentele și emoțiile manifestate, mai târziu în Lecția 3, când vom aborda aspectul non-verbal al vorbirii – paralimbajul.)

Uneori, limbajul corporal este folosit ca mijloc alternativ pentru transmiterea mesajelor verbale (gândește-te la Norma

Desmond din *Sunset Boulevard*, care spune: „Cu o privire am făcut de rușine cuvintele.”)

Astfel, pornind de la cum te raportezi față de cei trei factori amintiți mai sus, oamenii vor lua decizia dacă:

- să te placă,
- să aibă încredere în tine,
- să iasă cu tine,
- să aibă „treabă” cu tine,

și până la urmă dacă să aibă de-a face cu tine în vreun fel!

ATENȚIE!

Mulți oameni își petrec timpul încercând să devină experți în decodarea limbajului corporal al altora și totuși nu-și îmbunătățesc relațiile personale și de serviciu. De ce? Pentru că uită să dea atenție propriului limbaj corporal.

Multe „relații” se formează sau „se dizolvă” în primele trei minute ale unei întâlniri. Poate este pur și simplu „din instinct”, sau poate că intuiția subconștientă este cea care detectează semnalele non-verbale pentru a decide dacă este OK sau nu.

Cuvintele tale prietenești nu înseamnă nimic dacă trupul tău pare să spună cu totul altceva. În mod constant facem impresie (ca emițători) celor care sunt receptori, după cum ne facem impresii (ca receptori) despre ceilalți. Este o „comunicare” în dublu sens.

Vom evalua cu ajutorul celui „de-al șaselea simț” ceea ce simțim față de o persoană, după modul în care se exprimă prin intermediul corpului său. Din partea noastră, nu este nici măcar o decizie rațională. Spune-i intuiție. Acest citat conchide foarte frumos:

„De la ochi la inimă este un drum care nu trece prin intelect.”

G.K. Chesterton

Renunță la a te privi ca pe *obiectivul central* pentru care faci ceva cu corpul tău (expresie facială, privire, gest). Gândește-te – din punct de vedere vizual – *cum* le apare *celorlalți* și, mai important, *dacă asta este ceea ce doreai să transmiți?*

Prima impresie este cea care rămâne – în bine și în rău. Poate îți amintești reclama TV la șampon, de acum câțiva ani: „Nu ai niciodată o a doua șansă de a face o primă impresie”. Nu a existat niciodată ceva mai adevărat.

“Prima impresie este cea care rămâne – în bine și în rău.”

IA AMINTE!

Ca și cu pasta de dinți – este mai ușor să scoți din tub o primă impresie negativă, decât să o vâri la loc!



Prin urmare, asigură-te că oamenii te citesc corect. Dacă arăți cum trebuie, iar ceea ce afișezi non-verbal este potrivit, cuvintele tale vor fi susținute, iar „publicul” tău va fi sigur de acord și va avea încredere în ceea ce spui și va dori să audă mai mult.

Kinezica

Cu mult timp în urmă, în 1872, Charles Darwin – cunoscut pentru a sa teorie a evoluției – a scris uimitoarea carte „*Exprimarea emoțiilor la oameni și animale*”. Și abia după jumătatea secolului următor i-au urmat cercetări serioase.

Unul dintre pionierii timpurii ai limbajului non-verbal a fost Ray Birdwhistel, un antropolog american din anii '50. El a numit „kinezică” această comunicare tăcută, datorită

studiului său în care mai multe părți ale corpului sau întregul corp jucau un rol esențial în comunicarea unui mesaj.

„Gesturile” noastre – care în sens larg înseamnă mișcare, posturi și expresii – transmit mesaje, în vreme ce gura este ocupată să trimită cuvintele atent meșteșugite (sau nu). Celălalt „gigant” al mișcării limbajului non-verbal, zoologul Desmond Morris, a definit gestul ca fiind *„orice acțiune care transmite un mesaj vizual unui observator ... și îi comunică acestuia o informație.”* Acest lucru poate fi deliberat sau accidental. Multe dintre gesturile noastre accidentale sunt cele pe care am prefera să le ascundem – de exemplu, gestul de a ne ține capul în mâini în timpul unui seminar mai puțin interesant sau în partea a doua a unei piese de teatru plictisitoare. Cel mai adesea nu suntem perfect conștienți de realizarea unui gest (câtă vreme nu este deliberat), dar acest furnizor de informații de stare transmite un semnal observatorului, iar înțelesul acestuia este descifrat ulterior.

Modelul kinezic a fost dezvoltat mai departe de către Paul Ekman și Wallace Frisen (Universitatea din California, 1970) – în Lecția 2 ne vom referi la unele dintre cercetările lor cu privire la expresiile faciale – care au împărțit kinezica în cinci arii mari, ceea ce ne ușurează nouă munca.

1. Ilustratorii

Acestea sunt gesturi care însoțesc discursul pentru a crea un mesaj vizual de susținere, ce descrie sau întărește mesajul verbal, și cel mai adesea au origine subconștientă. De exemplu, poți face un gest cu palma ridicată pentru a descrie cum au crescut prețurile caselor în ultimii zece ani.

2. Emblemele

Acestea de regulă înlocuiesc cuvintele – unul dintre cele mai cunoscute este cel cu degetul mare orientat în sus. Într-un context relevant și în funcție de cultură, ele sunt înțelese cu ușurință de către receptor. Un mic avertisment: este foarte

probabil ca oamenii să nu înțeleagă un astfel de gest în diferite părți ale lumii, unde – dacă emblema respectivă există – poate să însemne cu totul altceva. Te poți alege cu:

- o mireasă,
- un catâr,
- un ochi învinatețit,
- toate trei – dacă ești pe val!

3. Manifestarea afectelor

Acestea sunt mișcări care tind să ne arate emoțiile, pozitive sau negative, și adesea sunt inconștiente. Ele includ expresiile faciale, gesturile asociate cu membrele, postura corpului și mișcarea. Vom discuta mult despre ele, întrucât acestea scot la iveală – atât la noi, cât și la ceilalți – mare parte din felul în care ne simțim. Ele reprezintă „scurgerea de informații” pe care în multe cazuri am vrea mai degrabă să o ascundem.

4. Adaptorii

Asemenea manifestării afectelor, adaptorii sunt indicatori de stare și sunt dificil de controlat conștient, fiind un barometru bun al adevăratelor sentimente ale unei persoane, fie ele pozitive sau negative. Ei indică dacă persoana respectivă minte sau dacă este serios deșeptă. Printre adaptorii se includ schimbările de postură și mișcarea (alter-adaptorii), acțiunile care sunt direcționate *către* corp, precum frecarea sau atingerea feței (auto-adaptorii) și acțiunile precum mestecarea capătului unui creion, scoaterea ochelarilor sau joaca între degete cu bijuteriile (adaptorii obiectuali).

“Printre adaptorii se includ schimbările de postură și mișcarea.”

5. Reglatorii

Acestea sunt mișcări legate de funcțiile de vorbire sau ascultare, dar și indicatori ai intențiilor noastre (despre „mișcările cu

intenție” vom vorbi mai târziu). Datul din cap, contactul vizual și schimbarea poziției corpului intră în această categorie.

IA AMINTE!



Pe măsură ce parcurgi Lecțiile din carte, nu uita să interpretezi totul din *două* unghiuri – nu uita: ești atât emițător, cât și receptor al limbajului corporal.

Adresează-ți de fiecare dată două întrebări:

1. Ce semnale transmit oamenii (pe care trebuie să le *decodez*)?
2. Ce semnale transmit eu (sunt ele ceea ce am *intenționat*)?

Hai să acceptăm încă de la început că:

- ceea ce spun oamenii este cel mai adesea în dezacord cu ceea ce gândesc sau simt ei cu adevărat,
- în calitate de receptor al informației, depinde de tine să interpretezi semnalele corporale pentru a determina adevăratul înțeles al mesajului.

Acestea pot influența semnificativ rezultatul.

Atunci când comunică cu ceilalți, trebuie să știi:

- dacă transmiți semnale non-verbale pozitive,
- că în calitate de emițător al informației, ai conștiința de sine pentru a recunoaște și a elimina orice semnal corporal negativ, care transmite un mesaj incorect.

Acestea pot influența semnificativ rezultatul.

Conștient sau inconștient?

Prin urmare, înainte de a merge mai departe, să facem o scurtă recapitulare a rolului limbajului corporal în interacțiu-

nile noastre cu alți oameni. Asemenea unui comportament spontan, limbajul corporal este ceva ce putem folosi *intenționat* pentru a influența interacțiunea.

Cu toții trăim zi de zi transmițând mesaje către lume prin intermediul limbajului trupului. Dar nu uita de aceste două puncte:

1. Unele dintre aceste gesturi sunt deliberate (și prin urmare conștiente).
2. Multe gesturi se află dincolo de controlul nostru și se datorează psihologiei noastre (și prin urmare sunt inconștiente).

Ce anume să cauți – Cele două Mari Indicii

Să simplificăm lucrurile chiar de la început, cu câteva puncte esențiale. Acestea sunt cele două lucruri de care dorești să fii tot timpul conștient pe parcursul interacțiunii – vrei să știi dacă persoanele cu care ești dau semne de:

1. confort sau disconfort (sau anxietate),
2. un limbaj corporal deschis sau închis.

De-acum înainte – și pentru totdeauna – folosește-te de acestea ca de o schemă, pentru a descifra limbajul non-verbal. Te rog să nu uiți.

Acest proces schematic te va ajuta enorm, pentru că atunci când ești cu ceilalți, ochiul tău nou-format se va concentra imediat pe aceste două puncte, care se validează reciproc:

- În comportamentul acestei persoane detectez confort – sau disconfort?
- Limbajul său corporal este deschis – sau închis?

Deschis sau închis?

Dacă o persoană se simte în largul ei, indiciile vor fi validate printr-un limbaj corporal deschis. Disconfortul, adică

orice fel de stare negativă, precum *anxietatea, teama, nervozitatea, ostilitatea*, vor fi validate printr-un limbaj corporal închis.

Astfel, am făcut deja un pas uriaș în a recunoaște starea emoțională a unei persoane. Desigur, pentru mulți dintre noi, problema nu constă în dificultatea de a decoda această stare. De obicei este vorba de lene sau de lipsa conștientizării – sau *ambele*.

“Am făcut un pas uriaș în a recunoaște starea emoțională a unei persoane.”

TESTEAZĂ

De azi înainte fă-ți un scop din a-ți ascuți abilitățile de a citi gândurile, privind pentru a vedea cu adevărat și ascultând pentru a auzi cu adevărat. Începe prin încercarea de a recunoaște limbajul corporal închis sau deschis, corespunzător tuturor celor cu care vii în contact.

Am vorbit despre gesturi și despre nevoia de a ne baza interpretarea mai degrabă pe corpusuri de gesturi decât încercând să punem lucrurile cap la cap dintr-un singur semnal. *Practic, în orice interacțiune pe care o ai cu ceilalți, este extraordinar de important să observi corpusurile de gesturi care semnifică fie un limbaj corporal deschis, fie unul închis.*

Sigur că terminologia vorbește de la sine dacă ținem cont de limbajul nostru de zi cu zi. Cine este mai primitor? Cel care spune „Sunt deschis către oferte noi”? sau cel care spune „Nu este negociabil”, ori șeful care spune „Vino oricând ai o problemă, ușa mea este tot timpul deschisă” sau „Ușa mea este tot timpul închisă”?

Limbajul non-verbal deschis este primitor, relaxat și condescendent. Semnifică lipsa barierelor de orice fel, fie

ele fizice, fie extensii ale propriului corp. Corpul tău este deschis și expus, sugerând că ești vulnerabil, dar te simți în largul tău fiind astfel. De obicei mâinile sunt la vedere, posibil cu palmele expuse, ceea ce semnifică sumisiune, picioarele și postura sunt libere și ușoare, iar contactul vizual este unul bun. Totul indică o stare pozitivă a lucrurilor.

Limbajul corporal închis este un corpus de gesturi, mișcări și postură care fac corpul să se întoarcă asupra lui însuși. Trăiești o situație de genul „luptă sau fugi” atunci când ești amenințat în vreun fel, tendința fiind aceea de a-ți face corpul să pară mai mic și de a căuta bariere care să te protejeze împotriva amenințării.

Aducând membrele aproape de corp obții efectul de închidere, iar încrucișând brațele poți pune o barieră. Această poziție închisă se folosește adesea când vrei să arăți că nu reprezinți o amenințare pentru celălalt (unii oameni cu o natură mai introvertită pot adopta această postură), dar și pentru a arăta că nu te simți în largul tău în situația în care te afli în acel moment sau cu persoana respectivă. Tipice pentru această situație negativă sunt: un contact vizual scăzut, umerii încordați și membrele încrucișate (brațe sau picioare).

Oprește-te o clipă pentru a reflecta la ceea ce tocmai am discutat. Care este poziția care „te definește”? Afișezi aceste două poziții corporale (închisă și deschisă) în situații diferite? Pun pariu că da.



TESTEAZĂ

Așează-te într-o poziție închisă și observă cum îți schimbă starea. Mentea influențează corpul – *dar și corpul influențează mintea*. Acum adoptă o poziție deschisă și vezi cum ți se schimbă starea.

Observă-i pe alții în aceste două poziții și fii atent la felul în care îi percepi, precum și la mesajul lor. Este deliberat sau inconștient? Te poți gândi la oameni din viața ta (fie de la serviciu, fie din viața personală) care afișează aceste două tipuri de poziții? Influențează ele felul în care le răspunzi?

IA AMINTE!

Un limbaj corporal „deschis” este primitiv și relaxat, în vreme ce unul „închis” aduce membrele aproape de corp.



Activitățile de deplasare și gesturile de auto-confort

Acestea sunt sursele noastre principale pentru a reuși să-i citim mai bine pe oameni. Căutăm activitățile care scot la lumină indicii cu privire la starea mentală a cuiva – și, în consecință, la modul în care se va dezvolta „relația”. Însă nu ne putem baza pe gesturi simple, izolate – aici se împiedică adesea mulți dintre noi!

„Nu ne putem baza pe gesturi simple, izolate.”

Gesturile au fost puse în legătură cu un singur cuvânt dintr-o propoziție. Nu poți obține un înțeles sau un sens dintr-un singur cuvânt, dar când cuvintele sunt alăturate altor cuvinte – pentru a forma o propoziție – atunci avem și un înțeles. La fel este și cu limbajul trupului. Asamblăm un număr de indicii care pot arăta unul și același lucru. De aceea vorbim

despre corpusuri. Identificarea acestora ne duce către o concluzie sigură.

Prin urmare, putem oare să facem următoarele afirmații: doar pentru că o persoană își atinge nasul când este întrebată un anumit lucru înseamnă că minte, că atunci când cineva își schimbă poziția în vreme ce stă pe scaun înseamnă că se simte nervos, că brațele încrucișate înseamnă plictiseală sau că acele glezne încrucișate ascund agresiune? Bineînțeles că nu. Ca gesturi izolate, aceste atitudini nu indică nimic. Dacă toate aceste acțiuni au loc în timpul unei interacțiuni cu cineva (un corpus de semnale), atunci este foarte probabil să existe o atitudine negativă din partea acelei persoane, așa încât ar fi momentul potrivit pentru a schimba direcția și/sau pentru a ajunge la sursa nemulțumirii.

Cauza problemei poți fi tu, mesajul tău sau mediul înconjurător (contextul). Mulți oameni consideră greșit că pot citi semnalele non-verbale ale celorlalți. Ei iau în calcul o singură acțiune a celui alt și, lipsindu-le empatia necesară pentru a săpa mai departe, îi atribuie acesteia un anumit sentiment – fără informații de context. Inutil să mai spun, acești oameni pot ajunge să se opună celorlalți („Nu, nu mă plictisește ceea ce-mi spui; sunt doar obosit”... „Nu, nu ești obosit – te plictisesc, îmi dau seama de asta”... „Hai, las-o baltă...”)

Prin urmare, ai nevoie de multă informație pentru a face o judecată cu privire la atitudinea cuiva. Este primul pas pe drumul căutării de indicii. Informația superficială și incompletă duce la o slabă decodificare.



ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Vreau doar să formulez o întrebare generală înainte de a trece mai departe. Este vorba de..., știi tu..., când întâlnești pe cineva pentru prima dată și ți se pare demn de încredere și prietenos. Iar apoi cu altcineva, ai senzația opusă, nu ai încredere în acea persoană din primul moment al conversației. Este din cauza limbajului non-verbal?



Se poate să nu conștientizezi pe moment, dar „instinctul” tău sau intuiția îți spune că deși ceea ce declară ambele persoane poate să fie în regulă, totuși de la cea de-a doua persoană primești mesaje amestecate. Semnalele sale verbale și cele corporale nu se potrivesc. Vreun semnal involuntar, provenit de la chipul, postura sau gesturile sale, îți transmite un mesaj subconștient că ceva nu este în ordine. Vom analiza mai târziu toate acestea.

Î: Vrei să spui că în general, creierul nostru este capabil să „vadă” în mintea oamenilor, dincolo de raza tradițională de acțiune a celor cinci simțuri?

Să spunem așa: în orice interacțiune cu o altă persoană, creierul primește o cantitate enormă de informație prin limbajul corporal și prin aspectele vocale ale acestuia – paralingvajul. Simțurile transmit aceste informații subconștientului, unde sunt manipulate „datele” (dacă vrei un termen mai bun) acumulate prin experiență, pentru a rezulta acel „instinct” sau intuiție despre care tocmai am vorbit. Apoi, aceasta este transmisă părții conștiente a creierului, care decide cum să te simți și să răspunzi.

Î: Unii oameni sunt mai buni în mod natural la a detecta semnale și a-i „citi” pe ceilalți?

Da. La fel cum unii dintre noi sunt mai buni în practicarea unui sport sau în a cânta la un instrument ori a dansa. Însă aceasta nu înseamnă că aceste abilități nu pot fi învățate.

Nu-i putem egala pe cei „dotati”, dar cu siguranță putem deveni competenți – pur și simplu trebuie să exersăm mai mult. Și, desigur, știi ce se întâmplă pe măsură ce exersezi tot mai mult – deodată ești bun.

Î: Asta înseamnă că la finalul celor 7 Lecții vom fi cu toții „maestri ai limbajului non-verbal”?

Sigur că putem fi – și acesta sper să fie rezultatul. Dacă vei începe să vezi cu adevărat și să ascuți cu adevărat – știind și toate aspectele pe care le-am abordat – îți vei ascuți gradul de conștiință și apoi cu siguranță vei asista la o magie.

Î: Adică trebuie să ținem minte tot timpul niște cifre, da? 54... 30 și ceva...

Nu-ți face griji – este în regulă. 55, 38, 7. Ți le vei aminti până la finalul ultimei Lecții, îți garantez. Doar fii conștient de motivul pentru care mulți dintre noi „ies în decor” în relațiile cu ceilalți. Apropo, când vorbim despre relații, nu vorbim doar despre cele sociale sau „de inimă”. Vorbim despre orice relație, fie cu niște cunoștințe, fie relații de muncă, cu furnizorii de servicii sau cu partenerii de afaceri – ș.a.m.d. Noi toți avem capacitatea de a atrage sau de a respinge oamenii.

Î: Și atunci trebuie să luăm în serios acest fenomen al „primei impresii”, despre care ni s-a tot spus?

Ei, nu este un fenomen – sunt de fapt două sentimente: o antipatie și o neîncredere instinctive între două persoane, iar informația care decide totul este comunicată într-un răstimp foarte scurt. Creierul tău prelucrează o cantitate imensă de informații doar într-o secundă.

Î: Cred că am înțeles cum stau lucrurile. Limbajul trupului înseamnă să detectezi informații la nivel subconștient, iar acest lucru spune adevărul mai bine decât orice cuvânt. Așa-i?

Nici eu nu puteam spune mai bine.

Pauza de cafea



1. Întrucât limbajul trupului este o f____
către mintea celuiilalt, trebuie să dăm dovadă de
e____, precum și de s____ și p____ pentru a putea
fi conștienți de sentimentele celorlalți.
2. Trebuie să fim conștienți de aceste trei aspecte
esențiale pentru a-i citi corect pe ceilalți (în orice
ordine): c____, c____ și c____.
3. Eșecul de interpretare a acestora va duce întotdeauna
la Eroarea de I____.
4. Este foarte important să-ți controlezi și să fii conștient
de propriile e____, precum și să e____ emoțiile
celorlalți.
5. Dacă încerci să intri în m____ celuiilalt observând
ceea ce se petrece în e____, nu uita că și celălalt
procedează a____ cu t____.
6. Nu uita că gesturile tale pot provoca un gest r____
din partea celuiilalt (gest care nu este indicat dacă
transmite ceva negativ).
7. Deloc surprinzător când ai de-a face cu ființe umane,
știința limbajului corporal nu este o știință e____.
8. S____ sunt comunicate mai mult prin limbajul
n____-v____ decât prin cuvinte.
9. Nu este exagerat să afirmăm că ne trăim viața atât
a____-i, cât și r____-i pe ceilalți prin manifestările
limbajului nostru corporal.



10. Limbajul trupului va fi mereu indicatorul cel mai de încredere în manifestarea s____, a____ și e____ noastre.



11. Dacă vorbele tale nu sunt în c____ cu limbajul corporal, chiar dacă poate fi vorba doar de un obicei p____ (mai degrabă decât un indice a ceea ce simți), important este faptul că poți fi înțeles g____.



12. Cercetări recente serioase arată că limbajul trupului poate comunica puternic următoarele stări:

- a) a____ sau respingere
- b) simpatie sau a____
- c) interes sau p____
- d) a____ sau minciună.



13. Acestea sunt numai câteva dintre modurile în care comunicăm:

- a) v____
- b) e____ f____
- c) d____
- d) c____ v____
- e) p____
- f) a____
- g) î____
- h) mișcări ale m____, brațului și p____
- i) t____ corporală.



14. În orice comunicare, peste 90% din înțeles provine din limbajul corporal v____ și din elementele v____, și abia restul de la c____ propriu-zise.



15. Astfel, trebuie să fii conștient de:

- a) cum a____

b) cum s _____ ceea ce spui

c) ce s _____ .



16. Dacă există vreo „nepotrivire” sau vreo lipsă de c _____, vom avea încredere în cifra mai m _____ .



17. În citirea limbajului corporal, trebuie de fiecare dată să cauți semnale de c _____ și d _____ și să observi dacă poziția corpului este d _____ sau î _____ . Acestea sunt pietrele de temelie ale interacțiunii tale.

Răspunsurile se găsesc la finalul cărții, în Anexă.

2

LECTIA III Privirea

Privirea este o funcție complexă care implică nu doar ochii, ci și creierul și sistemul muscular. Este procesul prin care informația vizuală este captată și interpretată. Ochii sunt organele care captează lumina și o transformă în semnale electrice care sunt trimise către creier. Creierul este cel care interpretează aceste semnale și ne permite să vedem și să înțelegem ceea ce ne înconjoară.

Privirea este o funcție complexă care implică nu doar ochii, ci și creierul și sistemul muscular. Este procesul prin care informația vizuală este captată și interpretată. Ochii sunt organele care captează lumina și o transformă în semnale electrice care sunt trimise către creier. Creierul este cel care interpretează aceste semnale și ne permite să vedem și să înțelegem ceea ce ne înconjoară.

Privirea este o funcție complexă care implică nu doar ochii, ci și creierul și sistemul muscular. Este procesul prin care informația vizuală este captată și interpretată. Ochii sunt organele care captează lumina și o transformă în semnale electrice care sunt trimise către creier. Creierul este cel care interpretează aceste semnale și ne permite să vedem și să înțelegem ceea ce ne înconjoară.

„Când doi oameni se întâlnesc și au contact vizual, se găsesc într-o imediată stare de conflict. Vor să se privească unul pe celălalt, dar în același timp vor să privească în altă parte. Rezultatul este o serie complicată de mișcări ale ochilor, înainte și înapoi.”

Desmond Morris

2

LECTIA DOI Privirea

În această lecție ne vom concentra asupra feței și a ochilor, întrucât ele reprezintă centrul comunicării noastre non-verbale. În termenii limbajului trupului, cu privire la dezvăluirea informațiilor despre noi, fața este pe locul al doilea, după ochi. Dar, în cea mai mare parte, expresiile noastre faciale sunt controlabile. Dacă vrei să arăți fericit, chiar dacă te simți deprimat, poți să-ți fabrici o altă „față”.

Este mai greu să ne controlăm gesturile și inflexiunile vocale – aici este mai probabil să apară „scurgeri de informații” non-verbale.

Oamenii tind mai degrabă să creadă ceea ce le spune chipul tău, decât cuvintele pe care le aud. Punctul focal al feței sunt ochii. Aceștia dezvăluie *cea mai mare parte* a informației, fiind urmați de expresiile faciale. Astfel – indiferent ce subterfugiu folosești în încercarea de a-ți ascunde adevăratele sentimente – o grimasă de moment, îngustarea ochilor sau o sprânceană ridicată îți pot spulbera acoperirea.

Cu ochii comunicăm mai mult decât cu orice altă parte anatomică. De fapt, când vă sticlesc ochii pot să văd nerăbdarea în cazul unora dintre voi – sunteți nerăbdători să avansăm cu această Lecție. Desigur, urmărindu-mi ochii și voi vă puteți da seama cum mă simt. Comunicarea este o stradă cu ambele sensuri.

„Comunicarea este o stradă cu două sensuri.”

La film și la televizor ai fost probabil mișcat de cât de elocventă sau de puternică s-a dovedit a fi o anumită scenă, în virtutea expresiei din ochii personajului. Vorbind despre impactul dialogului și al limbajului corporal din filmele sale, marele regizor Alfred Hitchcock spunea:

„Dialogul ar trebui să fie un simplu sunet printre alte sunete, doar ceva ce iese din gura oamenilor ai căror ochi spun povestea în termeni vizuali.”

IA AMINTE!

Prin intermediul ochilor se comunică mai mult decât prin oricare altă parte a corpului.



Contactul vizual

Contactul vizual este una dintre modalitățile non-verbale de:

- a exprima simpatia/intimitatea și modul în care progresează relația (ne uităm mai mult la cei care ne plac decât la cei care ne displac),
- a exercita controlul (de exemplu, oamenii pot să intensifice contactul vizual atunci când încearcă să demonstreze un punct de vedere sau să fie persuasivi),
- a regla interacțiunea (ochii sunt folosiți pentru a direcționa un „moment” al conversației, evident după ce mai întâi aceasta a fost deschisă),
- a oferi informații despre starea și trăsăturile cuiva (precum atenția, competența, credibilitatea, simpatia – dar și lipsa de interes).

Cu siguranță că te întrebi cum reușim să comunicăm prin e-mail sau telefon, nu-i așa?

Oglinda sufletului

Leonardo Da Vinci a numit ochii „oglinda sufletului”. Specialiștii încearcă să afle ce anume dorește să transmită Mona Lisa prin celebra sa privire, dar în interacțiunile noastre cotidiene putem realiza această sarcină mult mai ușor. Dacă te gândești, îți dai seama că atunci când stăm de vorbă cu oamenii, în cea mai mare parte a timpului ne uităm la chipurile lor, astfel că ochii joacă un rol esențial în dezvăluirea gândurilor intime și a stării emoționale.

Contactul vizual joacă un rol important în crearea de raporturi cu oamenii și în stabilirea încrederii. Lipsa contactului vizual îți poate afecta serios mesajul – dar te și poate împiedica să folosești acest important semnal non-verbal pentru a aprecia sinceritatea vorbitorului.

La un prim nivel, tindem să privim în direcția a ceea ce prezintă interes pentru noi (fie o persoană sau un obiect) și să privim în altă parte când ne interesează prea puțin sau deloc. Pornind de la această premisă, ni se oferă un indiciu inițial cu privire la sentimentele noastre și ale celorlalți.

Fără îndoială că limbajul vizual joacă un rol semnificativ în capacitatea de a-i citi pe ceilalți, întrucât este trăsătura comportamentală pe care o observăm imediat. Când are loc un contact vizual potrivit, descoperim că persoana este – cel puțin la început – demnă de încredere.

Expresiile ochilor

Termenul de „expresie a privirii” se folosește pentru studiul psihologiei din spatele mișcărilor oculare și pentru evaluarea oportunităților de folosire a acestora în anumite situații. Știm că într-o conversație normală contactul vizual tinde să fie *intermitent*. Așa că hai să vedem ce comportament adoptăm atunci când stăm de vorbă cu oamenii. Orice deviere poate afecta încrederea și simpatia, și poate să ne facă să ne simțim incomod.

Ochii sunt atât de puternici, încât o privire susținută pentru numai câteva secunde mai mult decât este „normal” poate să transmită un semnal extrem de puternic:

- Un vorbitor își va muta privirea în altă parte din când în când și apoi va reveni la contactul vizual pentru a se asigura că celălalt îl ascultă în continuare (și că nu a ieșit din scenă!) și pentru a verifica în ochii acestuia că este interesat și că înțelege esența a ceea ce îi spune.
- Un ascultător arată că este interesat de o conversație dacă îl privește frecvent pe interlocutor.
- Nedumerit sau în dezacord cu ceva ce a fost spus, distras sau doar plictisit de interlocutor, ascultătorul va avea un contact vizual minim.
- Dacă ascultătorul se uită în altă parte tot timpul, înseamnă că s-a petrecut ceva important și, implicit, se manifestă o scădere completă a atenției.

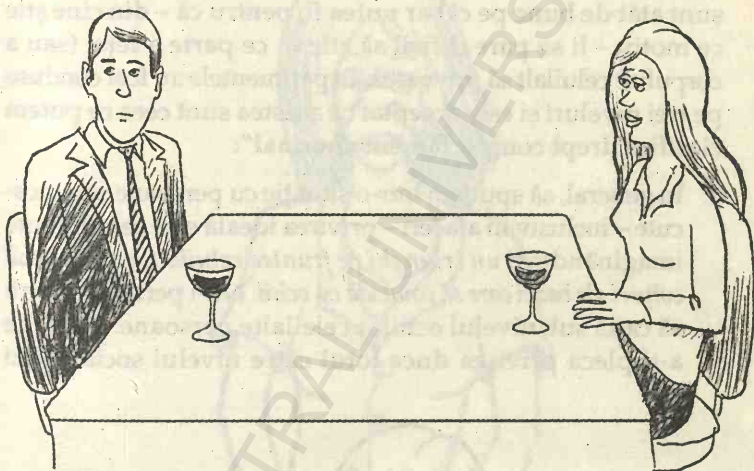
Într-o conversație normală există un „dans” al schimburilor de priviri:

- Încep o conversație și mă uit la tine.
- Mă uit în altă parte în momentul de pauză al conversației mele.
- Pe măsură că ajung la finalul a ceea ce aveam de spus, te privesc din nou pentru a vedea impactul declarației mele.
- Tu, ca ascultător, m-ai privit și acum ești gata să (pre)iei cuvântul, așa că tu, la rândul tău, începi conversația, te uiți în altă parte și apoi revii pentru a vedea impactul cuvintelor tale...

Astfel, într-o conversație tipică, acesta este un tipar comun, în care ochii se mișcă înainte și înapoi pentru a verifica reacțiile ascultătorului la cuvintele tale – tu ești atent la limbajul său corporal, iar el este atent la al tău (precum și la sensul cuvintelor tale).

Pentru unii dintre noi, pare să fie dificil a-i face față contactului vizual. Dat fiind faptul că în lumea occidentală este atât de important pentru stabilirea încrederii, lipsa acestuia îți poate afecta serios progresul relațiilor cu ceilalți. Gândește-te cum te simți când ai de-a face cu cineva care își ferește privirea atunci când îți vorbește. (Desigur, noi toți, la un anumit moment – sau de obicei – am evitat contactul vizual cu cineva, pentru că nu am vrut să-i vorbim).

“ Pare să fie dificil a-i face față contactului vizual.”



ATENȚIE!

Din punctul de vedere al subconștientului celeilalte persoane, atunci când nu reușești să stabilești un contact vizual, ești perceput drept cineva în care nu se poate avea încredere („Nu știu... e ceva în neregulă cu el...”). Ca de fiecare dată (este ceva ce se va tot repeta pe parcursul celor 7 Lecții) nu contează dacă acest lucru este nefondat (în ceea ce te privește) – poți fi o persoană de încredere, poate că acesta este tipul tău de personalitate ori poate că este un obicei dificil de schimbat (o „rămășiță” din copilărie). Ceea ce contează este *impresia* pe care o creează.

IA AMINTE!



Indiferent de motivele unei persoane, coborârea privirii și lipsa unui contact vizual normal nu este un gest care să inspire încredere și este perceput ca unul de *sumisiune*.

Unde să te uiți

Multe persoane se simt stânjenite de contactul vizual și nu sunt atât de bune pe cât ar putea fi, pentru că – din cine știe ce motiv – li se pare dificil să știe în ce parte a feței (sau a corpului) celui alt să privească. Experimentele au fost conduse pe trei niveluri și este acceptat că acestea sunt ceea ce putem clasifica drept comportament „normal”:

1. În general, să spunem într-o situație cu persoane necunoscute – inclusiv în afaceri – privirea ideală este cea obținută imaginându-ți *un triunghi pe fruntea celui alt, cu cele două colțuri ale bazei care să coincidă cu ochii*. Nu-i permite privirii să cadă sub nivelul ochilor celeilalte persoane. Actul de a-ți pleca privirea duce totul către nivelul social (vezi



mai jos) și *afectează astfel formalismul sau seriozitatea discuției*. Sigur, dacă se ajunge la un nivel care să-ți permită să faci întâlnirea mai prietenoasă (și dacă se dorește asta), atunci este permisibil.

2. La nivel social, privirea cade sub nivelul ochilor celeilalte persoane și este cel mai bine descrisă ca o zonă triunghiulară cuprinsă între ochi și gură.



3. La nivel intim, când bărbații și femeile vor să se arate interesați, privirea trece de ochi și coboară sub bărbie către alte părți ale corpului, să spunem spre gât în cazul unui bărbat care se uită la o femeie. De obicei, la acest nivel are loc o scanare discretă de sus în jos, înainte ca privirea să se reîntoarcă la nivelul ochilor. *Dar este suficient de îndelungat pentru a înțelege că există interes*. Astfel, vei vedea că și bărbații și femeile vor folosi această privire atunci când flirtează, iar dacă celălalt este interesat le va întoarce privirea.



Prin urmare, exersează în a te angaja mai mult în relațiile cu oamenii și în a avea contact vizual la momentele potrivite, astfel încât să „dansezi” pe ritmurile conversației.

IA AMINTE!

În orice conversație normală, contactul vizual este întotdeauna intermitent. Te simți incomfortabil când se deviază de la această „normă”.



Ah, și pe măsură ce te angajezi tot mai mult în relațiile cu ceilalți, fii atent cum se schimbă limbajul lor corporal vis-a-vis de persoana ta. Păstrează un contact vizual intermitent, de o durată potrivită – altfel se va transforma în holbare!

Holbarea îi poate face pe ceilalți să se simtă incomod și poate distorsiona complet „mesajul”. Ceea ce este uimitor este faptul că mulți oameni nu-și dau seama că au obiceiul

de a se holba – probabil nu li s-a spus niciodată, iar ei continuă fericiți în ignoranța lor. Probabil că socialmente cunoști astfel de oameni, de exemplu la serviciu, sau pot fi cunoștințe și, desigur, necunoscuți cu care vii în contact. Te fac să te simți stânjenit.

Prin urmare, îi numim membri onorifici ai clubului – în continuă creștere – „Nu știi – dar e ceva ce nu prea-mi place la el...”

„Dansul” privirilor

Afirmăm că în general contactul vizual este esențial atunci când vorbești cu cineva, însă te va interesa să știi – și spun asta pentru că probabil până acum nu ți-a trecut niciodată prin cap – *că vorbitorul privește în altă parte mai mult decât persoana care îl ascultă.*

Serios? Probabil nu te-ai gândit niciodată la asta, deși interacționezi de ani de zile cu oamenii. Pur și simplu nu ai observat. (Așa cum nu ai observat niciodată în ce parte se uită Regina pe moneda de o liră, ori înspre ce parte stau sămburii orientați când tai un măr. Știe cineva?)

Deci, despre ce este vorba? Îți spunem să te uiți la oameni când le vorbești, iar acum îți cerem să-ți retragi contactul vizual. Ei bine, motivul este că – așa delicate cum sunt ființele umane – prea mult contact vizual este incomod. Atunci când este prea puțin transmiți o impresie greșită – nervozitate, lipsă de încredere. Atunci când este folosit în exces poți părea agresiv sau „ciudat”. Așa că vei vedea din cifrele de mai jos că un vorbitor bun, cu o inteligență emoțională ridicată – sau, altfel spus, empatie – va petrece în medie aproximativ jumătate din timp, sau poate mai puțin, realizând un contact vizual intermitent.

“O privire prea îndelungată este stânjenitoare.”

Privim în altă parte pentru a ne concentra pe procesul de gândire, liberi de distragerea vizuală a persoanei cu care

comunicăm. În cazul celor care cred că acesta este un semn de respingere sau impolitețe, înseamnă că undeva, pe parcurs, nu și-au dat seama de fragilitatea condiției umane. Privim în altă parte pentru a „oferi spațiu” persoanei cu care vorbim, ceea ce ne oferă mai puțini stimuli senzoriali cărora să le facem față. În plus, este în limitele unei priviri politicoase care să nu alunece spre holbare. Sigur că dacă alternezi între a te uita la celălalt și a-ți roti ochii prin cameră, poți da impresia de plictiseală și lipsă de interes.

IA AMINTE!

Într-o conversație normală, vorbitorul se uită în altă parte mai mult decât persoana care ascultă.



Un contact vizual efectiv se folosește și când vrei să-i indici ascultătorului că urmează să închei discuția. Dacă vei observa oameni purtând o conversație, vei vedea că în mod subconștient, ei au un contact vizual scurt cu ascultătorul – sub formă de semnal – pentru a arăta că este rândul lor să vorbească.

De asemenea, în cazul celor care așteaptă să vorbească, dar probabil că nu pot intra în conversație din cauza unui vorbitor cu logoree sau căruia îi lipsește empatia și nu poate citi semnalele non-verbale subtile pe care ascultătorul le transmite, vei observa că ascultătorul va privi în altă parte – practic, va rupe contactul vizual. De asemenea, poate să facă gestul de a respira adânc, de a-și umple plămânii și a începe să vorbească.

- Cercetările arată că în timpul unei interacțiuni tipice, un vorbitor priceput își privește ascultătorul aproximativ 45-60% din timpul alocat conversației.
- În cazul ascultătorului, procentul se ridică la 70-80%.

- În jur de 31% din timp are loc ceea ce se numește „privirea reciprocă”.
- De asemenea, perioada de timp în care cineva ne susține privirea este semnificativă. Durata medie a privirii este de 2,95 secunde, iar durata medie a privirii reciproce este de 1,8 secunde.

Probabil acum îți este clar că atunci când ai acel sentiment intuitiv sau acea reacție instinctuală de „disconfort” în legătură cu cineva, *cel mai adesea este legat de durata contactului vizual sau a celei în care îți susține privirea în timpul conversației.* Privirea acceptată social diferă de holbare.

IA AMINTE!

Adesea, oamenii se arată interesați de o altă persoană (indiferent din ce motiv) menținând un contact vizual cu câteva secunde mai lung decât de obicei.



Cât despre intențiile sale, trebuie să căutam alte indicii non-verbale pentru a susține cauza pentru care consideri că o persoană îți reține privirea puțin mai mult. Ca exemplu, iată ce spunea Desmond Morris în descrierea unei situații de la o petrecere:

„Problema este să încerci să-ți dai seama dacă îi plac persoanei care te privește intens sau, dimpotrivă, chiar îi displaci.”

Prin urmare, persoana respectivă este „un nebun care te fixează” sau ceva mai puțin grav? Se întrezărește o „poveste de dragoste” la orizont sau este vorba despre consolidarea unei bariere de oțel?

Tot ceea ce ne sugerează direcția privirii este dacă tu reprezinți obiectul unei atenții ușor mai intense sau mai puțin intense

decât norma culturală. Este nevoie de alte indicii non-verbale pentru a descifra semnalul cu mai multă acuratețe.

„Este nevoie de alte indicii non-verbale pentru a descifra semnalul.”

Prin urmare, cât de mult ai contact vizual în fiecare zi:

- la nivel social?
- la serviciu?
- în întâlnirile cu persoane necunoscute?

Este recomandat să începi analizarea tuturor indicilor descrise anterior, pentru a scoate la iveală aspecte cu privire la propriul limbaj corporal – aspecte despre care nu ai avut habar până acum.

Dar colegii tăi de muncă, șeful, rudele și prietenii tăi:

- sunt mai buni ca tine – sau nu?
- crezi că ai mai mult contact vizual cu unii decât cu alții?

Dar la serviciu? Este diferit în funcție de:

- subordonați?
- egali?
- oameni care sunt „mai sus” decât tine?

TESTEAZĂ

Stabilește mai des un contact vizual (în limitele acceptabile pe care le-am descris) cu oamenii din diverse arii ale vieții tale și observă dacă apare o diferență notabilă în interacțiunile tale. Încearcă un contact vizual puțin excesiv cu un prieten (spune-i dinainte) și cere-i să-ți spună apoi din ce moment s-a simțit incomod.

Dominanța

Cu toții am întâlnit oameni pe care a fost dificil să-i privim în ochi deoarece se foloseau în exces de contactul vizual. Acest lucru afectează echilibrul fin sau „dansul”, așa cum am afirmat mai devreme. La polul opus, unii poate că nu îl folosesc *suficient*. Ai văzut și dintre aceștia – își petrec cea mai mare a timpului uitându-se pe fereastră, la covor și apoi dintr-odată îți aruncă o privire (*presupunând că tu încă nu ai părăsit încăperea*). Poți întâlni acest gen de oameni la o petrecere sau la o reuniune, sau poate fi vorba de un individ dominant, din cauza diferenței de status dintre voi, de exemplu la serviciu.

Există o descoperire interesantă referitoare la această relație *dominant-subordonat*. Au fost făcute teste care arată că în cele mai multe cazuri când două persoane cu statusuri *inegale* poartă o conversație, persoanei „dominante” îi place să-și arate *statusul mai înalt* prin inversarea traseului normal privire-ascultare-vorbire, pe care l-am descris mai sus. Atunci *când vorbește*, acesta se uită mai mult la celălalt *decât atunci când ascultă*.

Modul în care privim este în mare măsură condiționat cultural și știm cât de mult putem privi pe cineva. Toate studiile arată că persoanele care au mișcări oculare ce pot fi interpretate ca relaxate și confortabile, dar în același timp atente, sunt considerate ca sincere, pline de grijă și demne de încredere.

Contactul vizual este foarte bun în dezvoltarea încrederii, însă poate fi folosit și în exces. Folosește-ți instinctul. Ce anume te face să nu te simți în largul tău? Culturile sunt diferite – spre exemplu, în occident, o privire prea îndelungată (holbare) este nepoliticoasă, poate fi percepută ca amenințătoare și îi poate înstrăina pe oameni.

„Folosește-ți instinctul.”

Sigur că trebuie să menținem contactul vizual cu ceilalți pentru simplul motiv că trebuie să le urmărim *limbajul corporal*, cu scopul de a aprecia ceea ce simțim pentru ei. De asemenea, este nevoie să le vedem reacțiile. Merită să repet: este o stradă cu două sensuri.

IA AMINTE!



Dacă simți că în cazul unei conversații dificile, contactul vizual va fi important – să spunem la restaurant sau la serviciu în cadrul unei ședințe – atunci încearcă să aranjezi lucrurile în așa fel încât să stai, de preferință, vis-a-vis de persoana respectivă, nu într-o parte sau alături de aceasta.

Doar o vorbă cu privire la autoturisme. Ce legătură au acestea cu contactul vizual? Vreau doar să aduc acest lucru în discuție, întrucât mulți oameni petrec mult timp în mașină. În viața privată sau în cea profesională, încearcă să eviți să porți discuții importante sau dificile cu persoana care stă lângă tine sau în spatele tău în mașină. De obicei nu iese nimic, căci ai nevoie de un contact vizual în poziția față în față. (*La câte scene de portiere trântite nu ai fost martor în filme sau în viața reală?*)

Nu este prea mult să sugerăm că – mai mult decât orice altceva – gradul și nivelul contactului vizual efectiv contribuie la stabilirea aceluia „sfânt Graal” magic al unei interacțiuni pozitive – al unui raport – o stare care există între oameni. Cum putem defini această stare vagă?

Asemenea adevărului, acest raport al frumuseții (sau al lentilelor de contact!) este în ochii privitorului.

Cercetări despre direcția privirii

Știm că privirea este considerată o „oglină a sufletului”, așa că putem spune destul de multe despre ce gândește o persoană doar uitându-ne în ochii acesteia. S-au făcut o grămadă de cercetări analitice pentru a descoperi dacă *direcția* mișcărilor oculare ne poate spune când acea persoană accesează sau își face gânduri exprimate sub formă de *sunete*, *imagini* sau *sentimente*.

Ce anume arată toate aceste ample cercetări? Ei bine, imaginează-ți că porți o conversație cu cineva și că în vreme ce tu vorbești sau îl asculți, se produce una dintre activitățile oculare descrise mai jos; ai observat-o de fiecare dată și ai făcut-o de fiecare dată (inconștient, fără îndoială):

- Dacă ochii persoanei se mișcă spre dreapta și în jos, atunci aceasta încearcă să acceseze sentimente.
- Dacă ochii se mișcă spre stânga și în jos, atunci persoana vorbește pentru sine.
- Dacă ochii se mișcă în sus și spre stânga, atunci încearcă să vizualizeze ceva ce s-a întâmplat.
- Dacă ochii se mișcă în sus și spre dreapta, atunci încearcă să-și imagineze ceva.
- Dacă se mișcă în plan orizontal spre stânga, atunci încearcă să-și amintească sunete.
- Dacă se mișcă în plan orizontal spre dreapta, atunci încearcă să reconstruiască sunete.

Clipirea

Ce știm despre clipire și ce ne poate spune această mișcare? În medie, clipim de 15-18 ori pe minut (cifrele pot varia în funcție de aspectul situațional). Din punct de vedere fiziologic, suntem concepuți să clipim astfel încât corneea să fie umezită.

Dacă ești în fața computerului – uitându-te la ecran – sau în fața televizorului, vei avea o rată variabilă a clipirii, tocmai din cauza concentrării. Prin urmare, o clipire anormală este asociată de obicei cu un oarecare disconfort.

Urmărește modul în care o persoană își schimbă intervalul de clipire, de la unul normal până la mișcări oculare rapide – probabil de 30-40 de ori pe minut – căci acest lucru indică o oarecare anxietate. Oamenii aflați deodată sub presiune vor clipi rapid, la fel cum va clipi și o persoană care probabil minte, alături de alte gesturi care să o dea de gol. Când persoana respectivă revine la starea normală, implicit și rata de clipire se încetinește pe măsură.

“Oamenii aflați deodată sub presiune vor clipi rapid.”

Vei observa că unii oameni chiar își flutură genele atunci când încearcă să explice ceva, când se simt jenați de ceva sau ca răspuns la ceva ce au auzit și nu le face plăcere. Acest lucru se datorează de obicei disconfortului provenit de la

- propriile noastre acțiuni,
- incapacitatea noastră de a exprima un punct de vedere la momentul respectiv,
- ceva ce am auzit.

IA AMINTE!

Întotdeauna fii atent la momentul în care genele cuiva încep să fluture și folosește această constatare ca pe un indiciu pentru a schimba subiectul conversației.



Acum este deja istorie, dar poate ai auzit sau îți amintești de performanța fostului președinte american Bill Clinton în fața Marelui Juriu și de frecvența (rata) cu care acesta clipea,

aflându-se sub o foarte mare presiune. Trebuie să afirmăm din nou că fie și numai această excesivă clipire ne vorbește despre *disconfortul* trăit de individ. Întrucât situațiile în care minți și cele în care pur și simplu ești chestionat despre ceva anume sunt stresante, ele pot provoca o rată mai ridicată de clipire.

În principiu, indicii referitoare la clipire se manifestă printr-o serie de comportamente ce se întind de la nervozitate sau anxietate până la minciună. Vei vedea adesea la televizor (în interviurile politice, de exemplu) sau în viața reală – profesională și extraprofesională – că o persoană care se simte ca fiind într-o poziție de superioritate față de o alta, va clipi ceva mai rar decât rata normală.

Acum că știi despre acest gest subtil, gândește-te dacă îți poți aminti ochii vreunei persoane clipind astfel și încearcă să-i creionezi în minte. O rată mai mică decât normal înseamnă că ochii rămân închiși mai mult decât ar trebui, *lăsându-te afară din peisaj mai mult timp decât ar fi normal*. (Asistenta șefului, cea plină de ea ..., asistenta medicului tău ..., șeful promovat de curând – îți amintești acum?) Adesea vei observa asta atunci când persoana în chestiune are vreun anume fel de „putere” asupra ta. Această putere poate adesea să fie augmentată în propria sa minte și poate fi complet nepotrivită sau nejustificată, dar îl face pe acela să se simtă bine (și **compensează salariul mizerabil**). Clipind rar, persoana respectivă te scoate din peisaj pentru mai mult timp decât normal. Și își trage și capul spre înapoi? Mmm ... este la îndemână – așa te și poate privi de sus (și ai identificat un corpus de gesturi!).

Pe de altă parte, trebuie să fii conștient de situația în care rata normală de clipire se reduce, astfel încât persoana respectivă clipește mai puțin decât normal. Poți vedea asta la conferințe, în clasă, în timpul cuvântărilor și al ședințelor publice, dar și în conversația obișnuită – se poate datora plictiselii, dezacordului față de ceea ce se spune sau unei

ostilități generale: clilesc rar ochii pironiți ai ascultătorilor care vor să scape din acel loc. Vorbitorul abil sesizează limbajul non-verbal negativ și își schimbă discursul sau face ceva pentru a recâștiga interesul audienței sale.

Dar, ca întotdeauna când avem de-a face cu limbajul corporal, căutăm gesturi de susținere – un corpus, adică – pentru a face o evaluare, și nu doar o singură activitate, izolată. O persoană concentrată și cu adevărat interesată poate să mențină un bun contact vizual, clipind mai puțin, pentru că este fascinată de tine și/sau de ceea ce spui. Acesta este un semnal pozitiv, dar de fiecare dată este recomandat să cauți și alte indicii.

Ochii închiși

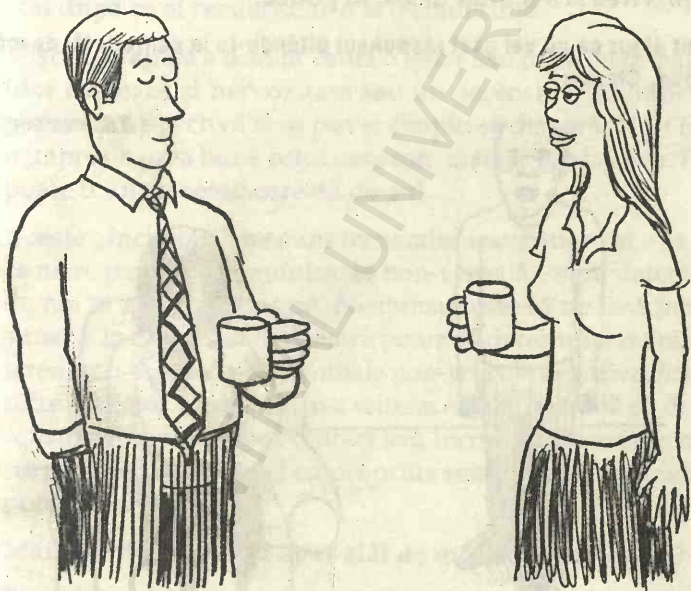
Unele persoane manifestă o tendință de a-și închide ochii în timp ce vorbesc. Poate fi un obicei generalizat sau se poate întâmpla numai când au de răspuns la o întrebare. Parlamentarul Anne Widdecombe vorbește mult cu ochii închiși (totuși a evoluat mult). Ochii se închid pentru a clipi, dar rămân închiși pentru câteva secunde înainte de a se redeschide. Procesul se repetă pe tot parcursul unei conversații. Cunoști pe cineva care face așa? Este plăcut sau enervant? Margaret Thatcher avea această înclinație la începutul carierei sale ca Prim Ministru, însă mai târziu au intervenit consilierii săi de imagine, iar ea aproape a eliminat acest obicei din interviurile sale. În multe cazuri, corpul se închide efectiv pentru a bloca o confruntare neplăcută sau o situație presantă ce apasă asupra persoanei respective.

„Este modul în care corpul se închide efectiv.”

În alte cazuri este pur și simplu modul cuiva de a bloca alte activități senzoriale, pentru a se concentra pe deplin asupra gândurilor sale. Însă ceea ce este important este că poate fi enervant pentru ascultător și poate să transmită un mesaj

greșit – fie că este din motive de ostilitate, fie din pur manierism.

Din nou, caută indicii de susținere pentru a fi sigur de starea emoțională a celuilalt (corpusuri). Dacă și celelalte gesturi arată iritare, atunci poți fi sigur că și acesta este un semnal inconstient, care să-ți permită să-ți faci o idee despre starea negativă a persoanei respective. Dacă este un gest izolat, fără alte indicii, probabil este doar un manierism (dar nu mai puțin enervant pentru *tine!*)



Alte activități ale ochilor

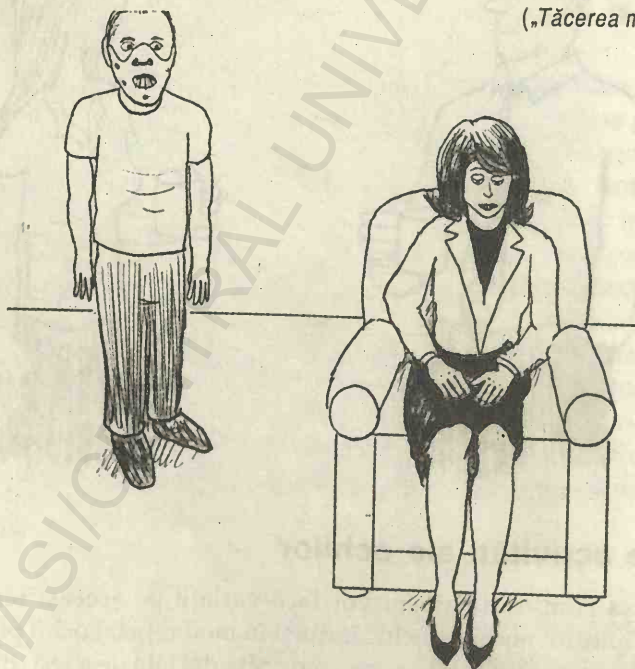
Așa cum unii oameni vor face variații pe aceeași temă a clipitului normal, închizându-și în mod repetat ochii pentru câteva secunde, tot așa ne vom arăta dorința de a ieși dintr-o situație prin *coborârea ochilor*. Uneori o facem pentru a pune capăt unei conversații, atunci când lucrurile tind să o ia

razna. Alteori o facem ca pe un semnal ce arată că – tăind orice fel de contact vizual – cealaltă persoană poate prelua controlul pentru moment și poate încerca să ne readucă în conversație. Uneori adresezi cuiva o întrebare și acesta ezită să-ți răspundă, plecându-și capul și privind în podea. Adesea se spune că își lasă ochii în jos.

Asta îmi amintește de personajul Hannibal Lecter, aflat în celula sa și adresând o întrebare pătrunzătoare – în felul său inimitabil – lui Clarice Sterling care, tulburată, și-a ferit privirea și s-a uitat în jos, în podea:

„Sunt sigur că nu vei găsi răspunsul uitându-te la pantofii tăi de mână a doua, Clarice.”

(„Tăcerea mieilor”)



Încântător ca întotdeauna. Nu contează – dă-mi paharul cu vin!

Mișcările de colo-colo ale ochilor

O altă mișcare uzuală a ochilor se întâlnește atunci când cineva își mișcă ochii *dintr-o parte într-alta*. Capul rămâne nemișcat – și numai ochii se mișcă (adu-ți aminte de scena cu Benny Hill și femeia sumar îmbrăcată!). În mod obișnuit, acestea sunt mișcările de colo-colo ale ochilor. Este un răspuns „fugitiv”. L-ai sesizat probabil la un zidar, atunci când, pe picior de plecare, îl întrebi – cu banii în mână – dacă îți oferă vreo garanție, sau la o cunoștință de care te-ai ținut scai după ce ai recunoscut-o la o conferință.

Mișcarea rapidă a ochilor caută o ieșire sau orice fel de ajutor (dar trădează și nervozitate sau un oarecare disconfort) – persoana respectivă vrea pur și simplu să dispară. Nu-i face o impresie prea bună celui care este martor la așa ceva. Dar poate fi un alt semn care dă de gol.

Aceste „închideri” ne sunt transmise inconștient și – la fel ca mare parte din comunicarea non-verbală – sunt detectate de noi în aceeași manieră. Neajunsul este că ne lasă într-o situație în care iritarea noastră poate să determine manifestarea și transmiterea de semnale non-verbale negative, *înapoi* către emițător. Doar pentru a reitera: este ca o stradă cu două sensuri. Eu interpretez (corect sau incorect) semnalele tale corporale și îți răspund cu propriile semnale, pe baza interpretării mele.

Mai este de mirare că apar atât de multe neînțelegeri?

Persoana cu obiceiul sau manierismul „iritant” (să-i spunem A) transmite vibrații către cealaltă persoană (să-i spunem B), pe care aceasta le interpretează într-o manieră nefavorabilă. Prin urmare B, la rândul său, din cauza iritării, *transmite* înapoi către A semnale corporale negative. A detectează aceste semnale corporale negative și devine astfel iritată din cauza lui B. Stop joc! Deci totul ține de percepție.

„Stop joc! Totul ține de percepție.”

Îți poți închipui mai târziu o discuție în paralel, pe care o poartă A și B cu câte un prieten:

A (către prietena sa): „Era ceva în neregulă cu el – genul acela de privire enervantă, nu o pot descrie. Și nici măcar nu asculta.”

B (către prietenul său): „Era ceva ce m-a enervat la ea. Și avea genul acela de expresie posomorâtă – abia așteptam să scap.”

Nu arată pur și simplu natura ambivalentă a comunicării non-verbale? *Cauză și efect*. Și așa cum am spus deja, mare parte din aceasta se realizează în tăcere.

Dacă interpretăm închiderile ca pe un semnal negativ ce ne privește personal (de exemplu, poți să crezi că nu te place sau că bați apa în piuă degeaba) și greșim – pentru că nu am ținut cont de context și nu am căutat corpusuri de gesturi – atunci înseamnă că a avut loc o neînțelegere. Semnalele pe care le-am detectat ar fi putut fi doar consecința faptului că persoana respectivă era „supraîncărcată” și dorea doar să reducă numărul de semnale primite și concentrarea senzorială, fie și numai pentru câteva momente. Unii oameni au nevoie să se detașeze de zgomotul vizual pentru a se concentra mai bine.

În alte cazuri poate fi din cauza manierismelor nervoase. Oricum, într-o lume ideală, asemenea oameni trebuie să fie conștienți de efectul pe care îl au asupra altora – aceasta este soluția. Cu alte cuvinte, cunoașterea limbajului trupului!

Mărirea și îngustarea ochilor

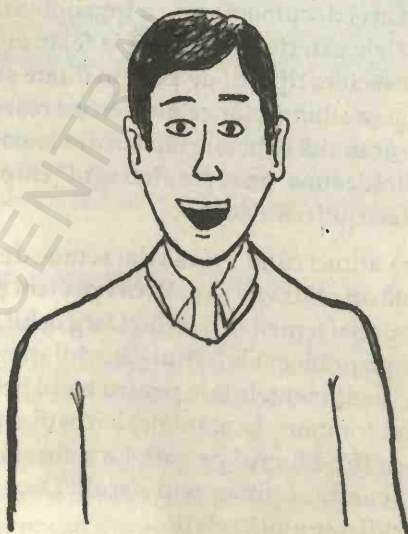
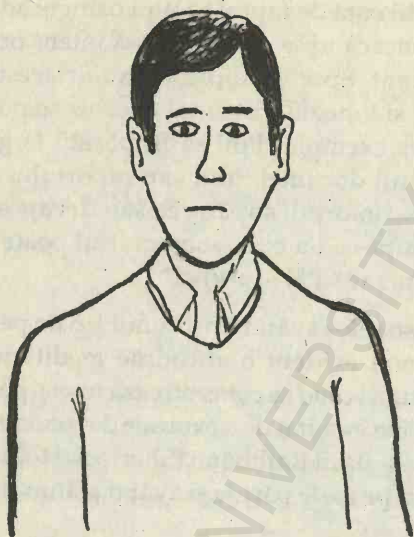
O altă mișcare a ochilor pe care o efectuăm cu toții din când în când este îngustarea ochilor. Ce semnificație are aceasta? De obicei indică o oarecare dezaprobare sau este un semn de dominanță și a fost pus în legătură cu efectul *privitului printr-un vizor*. Este însoțit de coborârea sprâncenelor și astfel poate fi adesea interpretat greșit ca semn de mânie. Aceste evaluări sunt corecte de cele mai multe ori.

Este bine să ții cont de faptul că unii oameni adoptă această expresie atunci când se concentrează intens ori când citesc ceva important. Spre exemplu, anterior acestei atitudini, purtarea lor și limbajul corporal deschis se poate să fi fost amicale, spre exemplu. Poți să fii păcălit la gândul că de fapt conținutul documentului sau raportului este cel care cauzează disconfortul, supărarea sau dezaprobarea cititorului. Dar după ce l-ai citit, comentariul poate fi: „Da, este bun – bine lucrat.” Păi și atunci?

Această persoană – având un anumit tip de personalitate – adoptă în mod evident o atitudine meditativă sau amenințătoare atunci când se concentrează intens pe ceva anume. Chipul îi devine încadrat de o expresie de concentrare studiată. Gândește-te la Basil Rathbone (Sherlock Holmes) studiind un document pe toate părțile și având alături un Dr. Watson exasperat.

Dimpotrivă, persoana dezaprobatoare folosește aceste semnale subtile și incontrollabile, pe măsură ce descoperă elemente (din acel document) care o îngrijorează sau o enervează. Semnalele exteriorizate arată la fel în ambele cazuri. Unul este consecința tipului de personalitate și a implicării persoanei în acea situație, iar celălalt este o reacție corporală ce trădează o anumită expresie facială din zona ochilor. Așa că, la fel ca întotdeauna, privește „întregul” chip al persoanei înainte de a face judecăți ad-hoc.

Ai observat că atunci când vrei să dai semne de neîncredere sau de inocență ori când vrei să arăți că ești atent și cu adevărat interesat (în special femeile), deschizi larg ochii, ridicându-ți în același timp sprâncenele? Știm că ochii mari au efect de atracție – vezi sentimentele tale pentru bieții bebeluși neajutorați, cu ochii lor mari. În sondaje, bărbații citează adesea ochii femeii ca fiind lucrul pe care l-au observat în primul rând la „ea” (contrar opiniei populare!). Deci, sprâncenele și pleoapele ridicate ajută relația.



Expresiile faciale

 With one look I can break your heart
With one look I play every part

I can make your sad heart sing
With one look you'll know all you need to know

No words can tell the stories my eyes tell
Watch me when I frown, you can't write that down

You know I'm right, it's there in black and white
When I look your way, you'll hear what I say... ?¹ 

Așa cum cânta Norma Desmond în *Sunset Boulevard*, privirea poate să înlocuiască o mie de cuvinte. În termenii limbajului trupului, fața este cea mai expresivă parte a anatomiei umane, căci în orice interacțiune este primul punct de referință – în mod natural ne uităm la față. Cuvintele ne sunt completate de expresiile faciale. Cu ajutorul feței transmitem mai multe semnale decât cu orice altă parte a corpului, așa cum era de așteptat de la cei 22 de mușchi ce intră în joc pe fiecare parte a feței.

“În mod natural ne uităm la față.”

Chipul unei persoane ne va spune, spre exemplu, dacă acea persoană este furioasă. Restul limbajului trupului ne va spune

¹ Versurile bucății muzicale „With one look” din „Sunset Boulevard”, ale personajului Norma Desmond:

Cu o privire îți pot frânge inima
Cu o privire joc orice rol
Îți pot face inima nefericită să cânte
Cu o privire vei ști tot ce trebuie să știi
Cuvintele nu pot să spună ce spun ochii mei
Vezi că nu-mi poți scrie pe hârtie încruntarea
Știi că am dreptate, negru pe alb
Când te voi privi, vei auzi ce vreau să-ți spun.

ce va face acel individ sub imperiul trăirilor de furie. Își agită brațele sau încearcă să-și reprime acele trăiri, bătând darabana cu degetele pentru a-și manifesta tensiunea?

IA AMINTE!



Multe rezultate ale cercetărilor au constatat că femeile tind să fie mai bune decât bărbații în manifestarea eficientă a limbajului trupului, în special la nivelul feței.

Mai devreme am discutat despre ochi și știm că ei pot fi deosebit de eficienți în transmiterea de mesaje – mai ales femeile pot spune multe numai prin intermediul ochilor. Gândește-te la Judi Dench și neprețuita sa privire asemănătoare unui laser, din seria BBC „*As Time Goes By*” (de obicei îndreptată către George Palmer, cel ce suferea de multă vreme), dar și la cea direcționată ca o pedeapsă către James Bond, în cazul personajului M din filmele 007.

Știm ce pot transmite mișcările ochilor, iar acest lucru – asociat cu mușchi faciali, nas, buze și maxilare – scoate la iveală multe informații. Oamenii sunt tentați mai degrabă să creadă ce anume le transmite chipul cuiva, decât cuvintele rostite. Dacă spunem că suferim de „inimă albastră”, este de așteptat ca fața noastră să aibă o expresie amărâtă. Dacă spunem că ne-am enervat pe ceva sau pe cineva, este de așteptat o expresie facială corespundentă. La fel și dacă spunem cuiva că ne displace profund, folosind un rânjel larg – expresia facială va fi cea credibilă. În această situație este o nepotrivire (sau o lipsă de concordanță) și astfel vom crede nu cuvintele, ci aspectul vizual. (Îți amintești? Acei 55, 38, 7.)

Cu privire la expresia facială au fost făcute multe cercetări. Cele ale lui Charles Darwin au subliniat importanța studierii expresiilor faciale și etalarea unei mari varietăți de emoții pe chip. Este universal acceptat că – indiferent de cultură – există șase emoții ușor de identificat.

Cele șase emoții universale

- Bucurie
- Tristețe
- Surpriză
- Dezgust
- Teamă
- Furie

Uită-te în jurul tău când ești înconjurat de mulți oameni – în tren, la mall sau pe stradă. Ia aminte la diferitele expresii faciale pe care oamenii le afișează pe rând. Practica duce la perfecționare. În mod subconștient, vei detecta și vei păstra în memorie o colecție întreagă de manierisme faciale pe care ți le vei reaminti atunci când îți exersezi acel minunat lucru numit „intuiție”.

„Ia aminte la diferitele expresii faciale.”

Dacă ar trebui să descrii într-un singur cuvânt ceea ce exprimă chipul unei persoane, ce ai spune? Atunci când te afli în locurile publice, urmărește dacă expresiile faciale sunt în concordanță sau dacă există o nepotrivire între ele și ceea ce afișează restul corpului.

Apropo de concordanță – doar o paranteză – am văzut recent o reclamă la un nou terminal al unui aeroport, unde o mulțime de oameni stăteau la coadă și zâmbeau. Ce se petrece aici? N-am văzut niciodată pe nimeni să zâmbească într-un aeroport. Tu ai văzut vreodată?

TESTEAZĂ

Cu următoarea ocazie, dacă stai vis-a-vis de cineva, indiferent de situație, fii atent la diferitele expresii și contorsionări ale feței pe care le afișează persoana respectivă – să zicem pe parcursul a 10 minute sau mai mult. Cu adevărat edificator.

Exersează-ți abilitățile de citire a corpului și a minții și încearcă să înțelegi „vocea interioară” a celorlalți (când propriile gânduri cu privire la propriul dialog dau naștere schimbării de expresie). De asemenea, încearcă să le identifici pe acelea legate de ambianță. În tren, de exemplu, când cineva urcă la următoarea stație și micșorează spațiul (pentru coate sau pentru picioare) alocat fiecărui călător.

Dar tu? Câte dintre aceste șase expresii universale ai trăit în ultimele săptămâni? Și, bineînțeles, atunci când erai la serviciu, acasă sau în oraș, ai reușit să „maschezi” mare parte dintre aceste sentimente, fără ca altcineva din apropierea ta să știe – corect? Ca să spunem drept – probabil că nu. Mare parte din propriile tale „scurgeri de informații” nu sunt sesizate nici măcar de tine, mai ales cele legate de partea de jos a corpului. Din fericire pentru tine, numai indivizii empatici cu care ai venit în contact au văzut dincolo de mască.

Zâmbește și întreaga lume....

În această etapă merită să menționăm numele unui psiholog important, Paul Ekman, care în ultimii treizeci de ani a coordonat vaste cercetări ale expresiilor faciale. Așa cum oamenii de știință au reușit în cele din urmă să contureze genomul uman, Ekman a reușit alături de colegul său Friesen să contureze eficient toate expresiile pe care suntem în stare să le producem și toate semnificațiile acestora. Ei ne-au oferit o perspectivă mai bună despre grupurile mușchilor faciali care dau naștere anumitor expresii. În plus, ne-au oferit și o mai bună cunoaștere a acțiunii de a minți (mai multe detalii despre asta în Lecția 5).

Interesantele cercetări din anul 1982 ale lui Ekman și Friesen asupra celor șase emoții identificabile, au scos la iveală – de la cei care au luat parte la cercetare – următoarele rezultate asupra anumitor sentimente:

- bucuria: a fost recunoscută în proporție de 100%,
- tristețea: recunoscută în proporție de circa 80%,
- surpriza: s-a dovedit a fi greu de recunoscut datorită tranziției sale,
- dezgustul: recunoscut în proporție de circa 80%,
- teama: recunoscută în proporție de circa 80%,
- furia: recunoscută în proporție de circa 80%.

Totuși, trebuie spus că atunci când au fost realizate aceste teste, ele s-au bazat de obicei pe expresii stimulate pentru o anumită postură. Când încerci să evaluezi expresiile naturale spontane, cifrele ating niveluri ce sunt deasupra estimărilor. În viața de zi cu zi suntem mai obișnuiți să manifestăm două expresii faciale – cele două referitoare la bucurie și tristețe:

- zâmbetul și
- o expresie legată de sentimente de amărăciune sau nefericire.

Așa cum arată cercetările, ambele sunt ușor de recunoscut.

Să luăm bucuria – este singura emoție pozitivă. Așa cum arată statisticile de mai sus, se pare că – fără excepție – suntem înzestrați să recunoaștem când celălalt este într-o stare mentală pozitivă. Cât despre zâmbet, și în acest domeniu au fost făcute multe cercetări. El este în mod deosebit fascinant pentru psihologii și cercetătorii din domeniul neurologiei, deoarece, alături de expresia impenetrabilă², este un instrument folosit frecvent pentru a „masca”.

“Să luăm bucuria – este singura emoție pozitivă.”

Zâmbetul este considerat a fi cea mai ușoară expresie pe care suntem capabili să o afișăm – aproape o manifestare

² Din engl. „straight face”.

care atrage și respinge în același timp. Și nu cumva unii oameni ne dovedesc acest lucru – spre exemplu politicienii, într-un interviu sau în apropiere de ziua alegerilor, mai ales dacă este prin zonă vreun copil fotogenic?

Motivul pentru care s-au făcut atâtea cercetări pe acest subiect este că – așa cum știi deja – atunci când intri în contact cu alți oameni, un zâmbet are impact asupra atitudinii celorlalți vis-a-vis de noi și favorizează o interacțiune pozitivă. Așa cum spune zicala: zâmbește și întreaga lume îți va zâmbi.

TESTEAZĂ

Vezi dacă „întreaga lume îți va zâmbi.” Fă-ți un obiectiv din a zâmbi când întâlnești pe cineva. Observă efectele. Persoana respectivă îți întoarce zâmbetul? Oamenii sunt mai cordiali? Duce la îmbunătățirea relațiilor? *Este o cheazășie pentru a te scuti de pedeapsă?* (Să zicem că ai greșit cu ceva.)

Efectele unui zâmbet

Gândește-te cât de puternic ești influențat de cei care zâmbesc – cei din mediul social, de la serviciu sau când interacționezi cu persoane necunoscute. Te întorci într-un magazin pentru că ai fost influențat de o față zâmbitoare? Eviți anumite locuri pentru că în mod subconștient ai sesizat o lipsă a unei purtări plăcute din partea personalului?

Poate că mergi la un restaurant datorită patronului și chelnerilor care au o atitudine pozitivă și prietenoasă, în detrimentul altui restaurant care chiar servește mâncare mai bună? Te simți mult mai bine în primul restaurant. Ceea ce îmi amintește de un articol interesant:

„Campania pentru apa de la robinet s-a încheiat, așa că am să mă ocup de zâmbete. De acum încolo, când ies în oraș, vreau să văd bucurie.”

(Giles Coren, *The Times*, 29 Martie 2008)

Corect. M-am plictisit de apa de la robinet, acum, la final de campanie. La final de perorare despre vanitate, despre inutilitate și risipa apei îmbuteliate. În ianuarie, am început prin a te implora să răspunzi la întrebarea „Apă plată sau minerală?”... cu acel mic și drăguț „robinet” anglo-saxon... Apoi, zilele trecute s-a emis o declarație ministerială despre „imposibilitatea morală de a accepta” apa îmbuteliată...

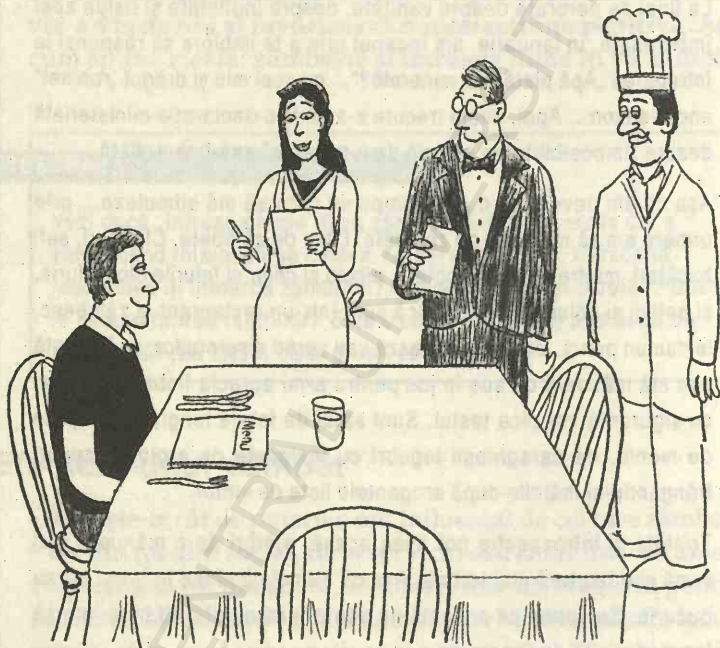
Așa că am nevoie de o altă campanie care să mă stimuleze... prin urmare am să mă ocup de zâmbete. Doar de zâmbete. Chelneri, șefi bucătari, maitre d', garderobiere, piccolo și chiar și felurile din farfurie, și bețivii și câinii din lesă. Dacă sunt într-un restaurant și zâmbesc, le dau un punct. Dacă mă sfidează sau surâd disprețuitor, se încruntă sau mă măsoară de sus în jos pentru a-mi aprecia îmbrăcămintea, cu siguranță vor pica testul. Sunt sătul de fețele lungi, preocupate de meniu, de caraghioșii lugubri cu insigne de argint la rever, frângându-și mâinile după arogantele liste de vinuri.

Tristețe și introspecție pot avea acasă, alături de o mâncare mai bună și o băutură mai ieftină. Așa că atunci când ies în oraș, vreau bucurie. Se spune că aceasta nu poate fi măsurată. Ei bine, am să fac o afurisită de încercare...

Portarul cu joben ne-a zâmbit indicându-ne salonul. Hostesa cu aspectul său de brunetă severă ne-a zâmbit conducându-ne la masă, iar chelnerul ne-a zâmbit și a glumit luându-ne comanda, într-atât încât ușoara lipsă de cunoștințe nu m-a deranjat câtuși de puțin. Iar moșulețul ce trăgea după sine un troller inscripționat ne-a zâmbit și el. Deși a fost zâmbetul amabil și ezitant al omului care a târât excesiv troller-ul prin toată sala, încât buzele sale au zvâcnit în sus la amintirea

duioasă a zilei în care inventarea roții i-a transformat peste noapte sarcina într-o treabă ușoară...

Ah, și ți se va aduce o carafă cu apă rece ca gheața de la robinet, fără niciun fason. Nu că mi-ar păsa, câtă vreme zâmbesc.



Tipuri de zâmbet

Există două feluri de zâmbet – cel *real* (sau simțit) și cel *fals*. Este ceva ce afișăm cu toții – este o activitate facială înăscută, la care recurgem când suntem bucuroși.

Putem adăuga aici o subdiviziune a zâmbetului fals: genul de zâmbet pe care îl afișăm atunci când suntem cu adevărat

nefericiți (cum zice cântecul: „ia-ți o față zâmbitoare”). Cu toții procedăm astfel la un moment dat, iar persoana cu bune abilități empatice va fi în stare să sesizeze acest lucru. Preferi să zâmbești în fața unor adversități sau a unei dezamăgiri, căci dezvăluirea sentimentelor tale ar implica explicații, stânjeneală sau o interacțiune prelungită cu persoana respectivă.

„Zâmbești în fața unor adversități.”

Inflexiunile vocii („Da, sunt bine, mulțumesc”) ar trebui să ofere câteva indicii, ca și faptul că – în acest tip de zâmbet – colțurile gurii tale tind să pornească în lateral și nu în sus; în plus, ochii nu ar arăta bucurie, ridurile fiind absente din jurul lor.

Să ne întoarcem pe la 1800, cam pe la jumătatea secolului, pentru o experiență interesantă de „călătorie în timp”. Poate îți amintești de sintagma „zâmbetul Duchenne”. Înseamnă ceva pentru tine? Pentru cei care nu sunt familiarizați cu acest termen, el se referă la un interesant neuro-fiziolog francez, Guillaume Duchenne, din Boulogne. Duchenne a fost interesat de musculatura facială a omului, dar și nedumerit de faptul că noi, ca ființe umane, adesea zâmbim când ne simțim nefericiți, *pentru că putem face asta*. Așa că putem continua să pretindem că suntem fericiți, ceea ce înseamnă că ne plimbăm afișând zâmbete false, și astfel, când interacționăm cu alți oameni îi putem decepționa. (Însă, *quid pro quo*, și ei procedează la fel cu noi.)

Sarcina lui Duchenne a fost să *diferențieze* zâmbetul natural de cel fals, pe baza vastelor sale cunoștințe despre musculatura feței umane. (Este timpul ca persoanele delicate să privească în altă parte pentru un moment.) La începutul carierei sale, Duchenne a folosit pentru cercetarea sa un voluntar care suferea de paralizie, dar apoi a strâns capetele celor care fuseseră ghilotinați și le-a folosit pentru a analiza acțiunea mușchilor faciali în urma electro-stimulării, variind așezarea electrozilor pe față.

Zâmbetul Duchenne

Care a fost uluitoarea descoperire a lui Duchenne? Aceasta se referea la cele două grupuri de mușchi ce controlează zâmbetul:

1. Mușchii din grupul *zigomatic mare*: aceștia coordonează părțile laterale ale feței și sunt legați de colțurile gurii. Când contractezi acești mușchi, ei trag înspre înapoi gura, iar colțurile gurii sunt trase în sus, posibil cu expunerea dinților și în același timp dându-le obrazilor un aspect bucălat. Ei trag colțurile gurii în sus spre pomeți. Acești mușchi ce se întind din colțurile gurii până la pomeți sunt sub control conștient.
2. Mușchii din grupul *orbicularis oculi*: sunt cei din jurul ochilor. Mișcarea lor duce la îngustarea ochilor, iar ochii sunt trași înspre înapoi, determinând apariția acelor riduri de expresie (numite laba gâștei), asociate cu o ușoară coborâre a sprâncenelor. Descoperirea lui Duchenne a fost că acești mușchi *nu sunt sub controlul nostru conștient, astfel că ei ne reflectă adevăratele sentimente*.

Prin urmare, un zâmbet natural sau „simțit” implică ochii. Așa cum a spus Duchenne:

„Primul (mușchiul *zigomatic*) ascultă de voință, dar cel de-al doilea (mușchiul *orbicularis oculi*) este antrenat în joc numai de duioasele emoții ale sufletului”.

(Nu spunea cineva mai devreme ceva despre ochi și „oglinnda sufletului”?)

Zâmbetul natural (adică ochii surâzători) este astfel semnalizat de către caracteristicile faciale de mai sus, însă mai există și alte două indicii importante:

- o creștere și o descreștere lentă a zâmbetului, respectiv
- simetria bilaterală a feței.

În cazul zâmbetului fals (social sau mască) (adică ochi nesurâzători) vei avea:

- o creștere și o descreștere abruptă, respectiv
- asimetria bilaterală a feței.

Cercetările ulterioare ale lui Ekman

Mergând pe urmele predecesorului său, Ekman a descoperit un alt aspect al zâmbetului autentic: în cazul zâmbetului autentic, mișcările buzelor (generate de *mușchii zigomatici*) sunt mai scurte decât în cazul zâmbetului social (fals). În vorbirea curentă (pe măsură ce limbajul specific corpului este în plină desfășurare) folosim astfel zâmbetul natural (de bucurie) sau zâmbetele false (sau care maschează). În prezent, știm că atunci când trăim o reală stare de bucurie sau de plăcere, creierul și fiziologia sa se asociază pentru a da naștere unui zâmbet ce implică gura, obrații și – esențial – ochii. În mod contrar, un zâmbet care implică numai *mușchii zigomatici* – care sunt sub controlul nostru conștient – este cunoscut drept un zâmbet fals.

Nu-mi place să folosesc termenul zâmbet „fals”, așa cum sunt înclinați să o facă mulți psihologi și cercetători din domeniu, întrucât include – tehnic – zâmbetele *sociale*. Așa cum am stabilit deja, acest zâmbet este folosit în mod curent ca un liant și denotă opusul ostilității.

“Acest zâmbet este folosit ca un liant.”

Astfel, este de folos să știi că din această categorie de zâmbete (cărora li s-a dat denumirea de „false”) face parte zâmbetul social și ceea ce putem numi „zâmbetul mască”. Acest zâmbet mască este folosit mai degrabă pentru a ascunde emoții decât pentru a le afișa.

Bineînțeles că este de folos ca în anumite situații să știi că acest tip de zâmbet maschează o îngrijorare ascunsă sau o antipatie. Ekman a continuat pentru noi munca lui Duchenne

și a dezvoltat Sistemul de Codare a Expresiilor Faciale (FACS) – împreună cu colegul său Friesen – pentru a măsura și a identifica numeroase combinații de mișcări faciale. Astfel, ca tribut pentru cercetările timpurii ale lui Duchenne și pentru cele ulterioare ale lui Ekman, un zâmbet autentic este adesea cunoscut sub numele de „zâmbetul Duchenne”.

Mergând pe urmele predecesorului său, Ekman a descoperit un alt aspect al zâmbetului autentic: în cazul zâmbetului autentic, mișcările buzelor (generate de *mușchii zigomatici*) sunt mai scurte decât în cazul zâmbetului social (fals).

Microexpresii

Sistemul de Codare a Expresiilor Faciale ne poartă și către *microexpresii*. Acestea sunt „scurgeri de informații” care apar pe față, având o durată scurtă. Din cauza felului în care oamenii sunt „legați”, fețele noastre tind să ne trădeze adevăratele sentimente, deoarece emoțiile ne afectează fiziologia – și invers (așa cum vom vedea mai târziu).

Chipul nostru va lăsa întotdeauna să se vadă ceea ce simțim cu adevărat. Întrucât ceea ce simțim – de exemplu, furie sau teamă – activează anumite mișcări faciale, în spatele zâmbetului se poate să fi fost o microexpresie fugitivă *de ordinul a câteva secunde*, dar care, totuși, să dezvăluie adevăratele noastre sentimente, în ciuda zâmbetului afișat.

Chipul nostru – cum știi deja prea bine – este foarte eficient în a afișa sentimentele interioare. Într-o secundă poate exprima un mesaj, ca urmare a activării mușchilor faciali potriviți. Mesajul *opus* provenit de la creier pentru a ascunde o expresie ajunge prea târziu și astfel adevărata expresie se strecoară la suprafață pentru una-două secunde, înainte de a fi anulată de expresia contrară. Întrucât în mai puțin de o secundă încercăm să suprimăm aceste expresii edificatoare – pe care le-ar scoate la iveală în mod obișnuit numai un echipament sofisticat cu derulare slow-motion și zoom pe cadre fixe –

este nevoie, pentru a le detecta, de o persoană abilă și cu un puternic spirit de observație.

Dacă ai fost un spectator fidel al seriei BBC „*The Apprentice*”³ din anul 2008 – ei aveau un program „post mortem” care caracteriza un grup, respectiv candidatul eliminat („Ești concediat”) – atunci știi că ei arătau adesea cadre fixe ale candidaților și ale microexpresiilor „fugitive” ale acestora, care scoteau la iveală adevăratele lor sentimente, dincolo de „mască”. Dificil de reperat pe moment, chiar și pentru „*Sralan*” (Sir Alan Sugar⁴!), dar foarte revelator în reluări sau în cadrele fixe.

Afișează o „față veselă”

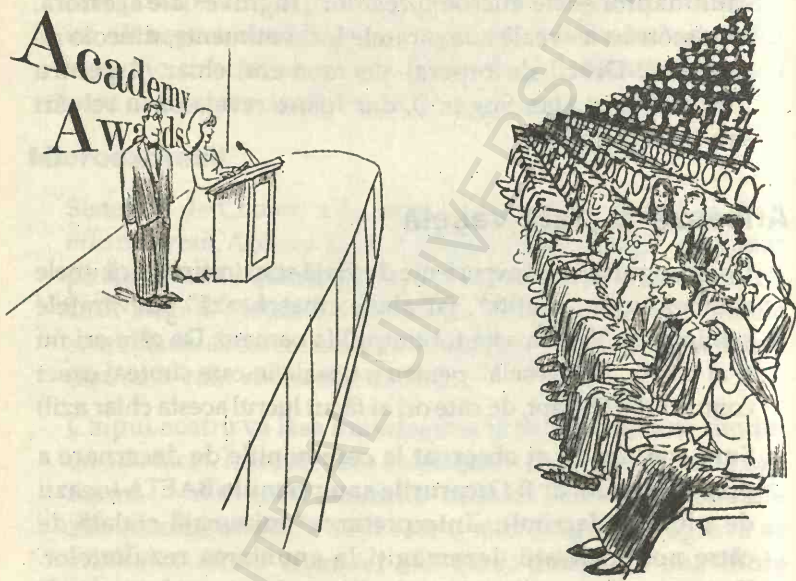
De-a lungul întregii experiențe de viață știm instinctiv că unele zâmbete sunt „simțite”, iar altele „maschează” adevăratele sentimente. Vedem asta tot timpul la oameni. De câte ori nu ți-ai pus o „față veselă” pentru o ocazie în care simțeai exact contrariul? (De fapt, de câte ori ai făcut lucrul acesta chiar azi!)

Sunt convins că ai observat la ceremoniile de decernare a premiilor, cum ar fi Oscarurile sau premiile BAFTA (ocazii de triumf și lacrimi), „interpretarea” minunată etalată de către nominalizații dezamăgiți la anunțarea rezultatelor. Dureros – și nu pentru cei nominalizați, ci pentru noi, spectatorii!

Știi la ce mă refer: zâmbetele largi și expansive ale unor suflete dezamăgite ce aplaudă puternic persoana care i-a privat de un ornament ce era destinat poliței de deasupra căminului sau măsuței de toaletă de jos. În regulă, Nicole Kidman și Gwyneth Paltrow, am înțeles părerea voastră! *Ce poate fata să mai facă?* (Sau George Clooney, de exemplu – că și băieții

³ „Ucenicul”, serie de reality-show-uri în care mai mulți candidați, tineri oameni de afaceri, concurează pentru un premiu.

⁴ Magnat britanic implicat în acest reality-show.



au aceeași „interpretare”.) Chestia e că... acum s-ar putea să fiu nedrept, dar ai senzația că dacă ar fi avut o asemenea interpretare în filmul respectiv, ei bine... poate că ar fi câștigat... un Oscar sau ... un premiu BAFTA?

Arborezi acest zâmbet ca parte a „rolului” tău în viața socială: cu persoanele străine, la serviciu și în general aproape față de orice om pe care îl întâlnești. Nu încercăm aici să evaluăm dacă un zâmbet este natural sau nu. În cele mai multe situații nu contează. Este un liant social.

“Arborezi acest zâmbet ca parte a „rolului” tău.”

Zâmbetul neconcordant

Știm că un zâmbet trebuie să fie în concordanță (unul dintre cei „trei C”) cu cuvintele sau cu conținutul vocal al mesajului. Dacă vedem vreo nepotrivire, atunci subconștientul nostru se concentrează asupra aceluia cuvânt important – încrederea. Și nu credem mesajul. În lumea politică, întrucât trăim într-o societate dominată de mass-media, suntem constant expuși la astfel de exemple, ce reprezintă un teren fertil pentru observatorul abil al limbajului non-verbal.

Consilierii personali de imagine (foarte bine plătiți, de altfel!) recomandă mereu politicienilor să zâmbească. Probabil cel mai fascinant dintre evenimentele politice din anul 2007 a fost crearea zâmbetului lui Gordon Brown⁵. Din nefericire, a fost comparat de către jurnaliști cu cel al răpitorului de copii din cartea *Chitty Chitty Bang Bang* a lui Ian Fleming (un personaj creat inițial de către Roald Dahl pentru film). Jurnaliștii au vorbit despre părinții îngrijorați, ce își luau în brațe copiii speriați și se îndepărtau dacă se întâmpla cumva să se găsească în apropierea zâmbetului lui Gordon.

⁵ Primul-ministru al Marii Britanii.

Așa cum a fost subliniat într-o scenetă a show-ului *Rory Bremner and Friends*⁶ de pe Canal 4, în cazul lui Gordon Brown problema părea să fie una de „alegere a zâmbetului”. Zâmbetul său este folosit pe ideea de a ținti și a rata și este complet la întâmplare. Pierderea CD-urilor cu baza de date a alocațiilor pentru copii – zâmbet. Creșterea fără precedent a prețurilor la combustibil – zâmbet. Explozia prețurilor la produsele alimentare – zâmbet. Desființarea ratei de impozitare de 10 pence, ce afectează milioane de oameni – zâmbet. (Deși acesta din urmă s-a transformat într-un U!)

Prin urmare, este vorba de zâmbete afișate în acele momente în care sunt complet nepotrivite. Așa cum știm deja, în termenii limbajului trupului înseamnă că suntem martorii unei „neconcordanțe” – expresia facială nu se potrivește cu conținutul transmis (cuvintele). Nu există nicio dovadă de empatie, astfel că întregul mesaj este golit de sens.

Fă-l să pară natural

Rezultă de aici un mesaj general? Sună evident: zâmbește numai când simți că este natural să o faci și asigură-te că se potrivește cu conținutul a ceea ce spui și că nu intră în conflict cu evenimentele. Ai avut vreodată vreun prieten, cunoștință, șef, coleg de muncă, client ș.a.m.d. căruia sa-i ceri ceva și care să-ți dea cu flit, dar cu un zâmbet ultra-exagerat pe buze vis-a-vis de refuzul lui? (un zâmbet nenatural, pe care acum îl recunoști, desigur). Ce mesaj transmite?

În primul rând este o *nepotrivire*. Deci să nu crezi că zâmbetul reflectă cu adevărat sentimentele sale sau regretul de a nu putea să-ți ofere ceea ce voiai. (Nu zâmbim când dăm „vești proaste”.) Deci impresia ta este că persoana nu avea intenția de a accepta (și încă de la început nici măcar nu a stat pe

⁶ *Rory Bremner și prietenii săi* – o emisiune de divertisment, cunoscută în Marea Britanie.

gânduri) și, de asemenea, că poate să ascundă o oarecare antipatie față de tine.

În al doilea rând, această „amăgire” este *enervantă*. Comportamentul *normal* este o expresie neutră, probabil cu câteva zâmbete ocazionale atunci când persoana respectivă se referea la anumite aspecte în timpul conversației: măcar denotă o urmă de sinceritate. Cu alte cuvinte, că răspunsul lor este ceva la care s-au gândit (corect sau incorect), respectiv motivul pentru care nu pot să-ți ofere ceea ce le-ai cerut – sau măcar că îți înțeleg punctul de vedere.

Astfel, dacă te faci vinovat de așa ceva, trebuie să înțelegi – în termenii limbajului corpului – cum lansezi mesaje neconcordante, care diluează ceea ce încerci să transmiți. În plus, probabil că enervezi și creezi confuzie ascultătorului, pierzându-i astfel încrederea. Dacă gesturile tale nu sunt „în concordanță” cu ceea ce spui și nici cu restul corpului tău, se produce o nepotrivire – iar „îmagea” ta are de suferit. Să ne întoarcem la lumea politică pentru o clipă. A rămas celebră referirea lui Vincent Cable⁷, în Camera Comunelor⁸, care observând noua „imagine” a primului ministru Gordon Brown – plus o serie de alte catastrofe care i-au marcat guvernarea – a declarat că Brown se transformă „din Stalin în Mr. Bean”.

“Mesajele neconcordante diluează complet ceea ce spui.”

⁷ Politician britanic democrat.

⁸ Camera inferioară a Parlamentului englez.

„Zâmbește, deși partidul tău se frânge.”

(Simon Hoggart, The Guardian, 29 noiembrie 2007)

DI. Brown și-a plecat capul. Liderul Partidului Conservator (David Cameron) i-a dat lovitura finală: „În cele 155 de zile ale acestei guvernări am avut parte de dezastru după dezastru. Scuzele primului ministru se întind de la incompetență la complacere. Nu se întreabă oamenii pe drept: „Oare omul ăsta pur și simplu nu se pricepe?” Dar agonia nu se sfârșise încă. Vince Cable, liderul activ al liberal-democraților, a spus: „Camera a observat remarcabila transformare a primului ministru – din Stalin în Mr. Bean.”

Zâmbetul social

Zâmbetul este probabil expresia facială pe care o identificăm cel mai ușor. Ea denotă o emoție pozitivă pe care o afișăm când ne simțim bucuroși. Dar este și o expresie pe care trebuie să o adoptăm din considerente sociale. De obicei ne face plăcere când cineva ne zâmbește – fie că este natural sau nu – pentru că mulți dintre noi folosim zâmbetul pentru a indica (așa cum făceau și strămoșii noștri) o atitudine prietenoasă, opusă ostilității.

În mod asemănător, persoanele care ocupă funcții în domeniul public – de exemplu în domeniul serviciilor – sunt obligate să zâmbească ca parte a profesiei lor, chiar dacă nu se simt înclinate să o facă. Prin urmare, este o expresie pe care am fost obișnuiți să o afișăm de la o vârstă fragedă. Ține deci de voința noastră și, în plus, datorită antrenamentului pe care îl avem, putem spune că suntem de-a dreptul buni în a produce zâmbete care nu sunt chiar naturale.

Zâmbetul social se identifică după:

- cele două colțuri ale gurii ce se mișcă înspre lateral către urechi (nu este o mișcare în sus) și lipsa de activitate sau de emoție din jurul zonei ochilor.



Zâmbetul adevărat (sau simțit) se identifică după:

- cele două colțuri ale gurii forțate să se ridice spre ochi, respectiv marginile exterioare ale ochilor ce formează un grup de pliuri.



Referitor la identificarea celor două tipuri de zâmbete este că a fi capabil să *distingi* între cele două este extrem de util, deși suntem în mod natural implicați în zâmbetele simțite și în cele sociale (cele din urmă – așa cum am discutat – datorate convențiilor sociale, dar și pentru a afișa o atitudine prietenoasă). De exemplu, să spunem că la o petrecere, gazda a invitat (din datorie) o persoană pe care știi că nu o place în mod deosebit. Compară zâmbetul cu care gazda o întâmpină pe respectiva persoană cu zâmbetul cu care întâmpină pe cineva pe care știi că îl place cu adevărat.

Asta îți oferă un indiciu despre zâmbetul său natural versus zâmbetul fals. Așa că acum știi cum să distingi sentimentele sale atunci când tu însuși ai de-a face cu gazda. Transpune asta într-o situație de la serviciu, de exemplu. Știi când șeful, colegul sau oricine altcineva este încântat în mod natural de o sugestie sau este doar politicoș (mai târziu va găsi o cale să „sape” ideea ta). Schimbă direcția dacă sesizezi acest semnal de avertizare.

„Schimbă direcția dacă sesizezi acest semnal de avertizare.”

IA AMINTE!

Mi-am amintit de acel vechi proverb chinezesc:

„Ferește-te de omul a cărui burtă nu se mișcă atunci când râde.”



Este de la sine înțeles că ai vrea să știi dacă cineva trăiește în mod natural aceste emoții pozitive cu privire la persoana ta, pentru ca să poți răspunde pe măsură. În plus, cunoscând și recunoscând cele două tipuri de zâmbete într-o conversație, înseamnă că poți urmări elementele conversației care evocă un interes natural și poți investiga acele elemente care expun un zâmbet contrar.

Este păcat că multă lume nu zâmbește îndeajuns – în ciuda îndemnurilor angajatorilor către personal! Studiile au arătat în mod repetat că suntem afectați de cei care ne zâmbesc, chiar dacă nu ne dăm seama pe moment. Vom discuta despre asta imediat, când ne vom referi la uluitoarele studii legate de zâmbet și emoții, însă iată un bun exemplu al efectelor sale într-o situație familiară tuturor.

Numeroase studii au fost realizate în SUA (mama bacșișurilor), în condiții experimentale, cu personal de servire, referitor la bacșișul primit de chelnerii plăcuți și zâmbitori comparativ cu bacșișul acelor care nu au zâmbit. Fără excepție, cei care au zâmbit și au manifestat un limbaj corporal prietenos au strâns mai multe bacșișuri. Mai mult, personalul care a îngenunchiat pe podea pentru a vorbi despre meniu cu clienții așezați pe scaun se pare că s-a descurcat și mai bine. Postura și mișcarea sunt puternice acțiuni de limbaj corporal. De asemenea, s-a arătat că personalul care s-a folosit de puterea atingerii – să zicem atingerea delicată a cotului sau a exteriorului brațului clientului – se pare că a stabilit o relație mai bună cu clienții, fapt care, din nou, a influențat bacșișurile primite.

Există mai multe tipuri de zâmbete și tot așa cum am vorbit despre limbajul non-verbal închis sau deschis, nu vei fi din cale afară de surprins să afli că există zâmbete deschise și zâmbete închise:

- Zâmbetele deschise descoperă dinții.
- Zâmbetele închise nu descoperă dinții: gândește-te la un zâmbet cu buzele strânse, la un zâmbet asimetric sau la un zâmbet deviat într-o parte.

Zâmbetul și emoțiile (oul sau găina?)

Am amintit mai devreme de numele lui Paul Ekman și de munca sa de pionierat. Acest cercetător ne-a oferit informații de o inestimabilă valoare cu privire la descoperirile făcute cu zeci de ani în urmă. Echipamentele moderne le-au permis oamenilor de știință să dovedească atât legătura dintre expresiile faciale și emoții, cât și efectul asupra sistemului nervos autonom. Ekman și colaboratorii săi de la Universitatea din California au studiat în profunzime musculatura facială.

Într-o lume perfectă (lumea nefiind însă perfectă!), ei caută să ne asigure că aceia dintre noi care au:

- un aer amenințător, sau
- un chip neconsolat, sau
- alte expresii faciale „negative” (uneori prin propria alegere, iar alteori pur și simplu nefiind conștienți de aranjarea trăsăturilor faciale)

ar trebui să se oprească imediat. De ce? Care-i treaba?

Ei bine, s-a crezut dintotdeauna – și a fost luat de bun – că fața este un barometru al emoțiilor noastre, prin urmare expresiile faciale urmează *după* ce a fost simțită o emoție. Astfel, s-a presupus că întâi de toate te simți bucurios sau trist și *apoi* este afișată expresia facială corespondentă.

Și acum fii pe fază pentru veștile extraordinare și ai grijă să le comunicai acelor vânzătoare ursuze, acelor chelneri acrii, acelor funcționari bancari sau casiere de la teatru, acelor asistente medicale, agenți de pază, personalului din supermarket, celor de la casele de bilete din gară, secretarelor din recepție, colegilor de serviciu (dacă mi-au scăpat vreunii dintre vinovați, le cer umile scuze – dar voi vă știți!) că:

- Dacă te forțezi să afișezi o anumită expresie, atunci mintea și corpul cooperează, recunosc psihologic și

procesează acea emoție, pe baza schimburilor *biochimice* adecvate.

- Dacă te simți tensionat și nefericit, de exemplu, și ți se spune să-ți schimbi expresia facială abătută – printr-un zâmbet – *acest lucru te face să te simți mai bine pe dinăuntru, datorită hormonilor stării de bine care acum își fac loc prin organism.*

Magie! Astfel, cercetările au răsturnat totul cu susul în jos. Poate expresia însăși să creeze emoția? Da.

“Poate expresia însăși să creeze emoția?”

Pentru cele șase emoții ale lui Ekman (menționate mai devreme) s-au testat schimbările la nivelul sistemului nervos autonom, respectiv pulsul, respirația, temperatura corpului și alte funcții.

- În cazul emoțiilor negative, cum ar fi tristețea, dezgustul și teama, au fost observate schimbări corporale uluitoare: accelerarea pulsului și creșterea temperaturii. Activitatea sistemului nervos autonom a fost și mai mare în cazul furiei.
- În experimentele de laborator, aceste schimbări corporale nu au fost observate când mușchii faciali au afișat o expresie zâmbitoare. De fapt, atunci când subiecților li s-a cerut să-și schimbe expresia într-un zâmbet, acești mușchi au servit chiar la calmarea activității negative a sistemului nervos autonom.

Jurnaliștii politici l-au evidențiat întotdeauna pe Alistair Campbell – consilierul lui Tony Blair – cu permanenta sa mină ursuză și privire mânioasă atunci când își vedea de treburile sale. Având un chip aproape tot timpul pregătit pentru conflict și mânie, se poate observa cum sistemul nervos autonom le-ar fi făcut să se realizeze prin susținerea emoțiilor.

TESTEAZĂ

Chiar dacă expresia ta facială nu se potrivește cu ceea ce simți de fapt (de exemplu, o permanentă privire mânioasă, chiar dacă pe dinăuntru nu te simți așa tot timpul), testele de laborator asupra sistemului nervos autonom ar arăta un puls accelerat, o creștere a temperaturii și alți factori hormonal generatori de stres corporal. (Deschide-tel)

Buzele

Am văzut cum mușchii faciali coordonează poziția buzelor în relație cu zâmbetul. Acești mușchi sunt versatili și acționează atât simultan, cât și individual. De aceea poți avea un zâmbet asimetric sau deviat într-o parte. O parte spune ceva despre ceea ce simți, cealaltă spune altceva – plăcere și durere. Un bun exemplu de zâmbet într-o parte, dus până la perfecțiune, este înfățișat de actorul Harrison Ford, atunci când nu face abuz de autoritate. De asemenea, buzele sunt foarte expresive în a ne etala sentimentele, aproape *independent* de zâmbet. Ele sunt un bun indicator al tuturor emoțiilor noastre.

S-a vorbit mult despre limbajul corporal deschis – cu cât deschizi mai mult gura, cu atât pari mai relaxat. În mod contrar, buzele tensionate sau strânse arată un fel de reținere a emoției – de obicei, a unei emoții negative.

Buzele strânse sunt proprii multor oameni. De obicei, ele înseamnă că acea persoană se gândește intens la ceva, dar nu este pregătită să vorbească, fie deoarece momentan nu se poate să intervină, fie pentru că încă nu și-a pus cu grijă la punct argumentele. Aproape sigur este un semn de *dezacord*, așa că dacă observi acest lucru într-o conversație, încearcă să intervii și să mergi până la rădăcina dezacordului.

Uneori ne mușcăm buzele (ca în zicală) – vom vorbi despre asta în Lecția 5.

Se pare că țuguiera buzelor a revenit la modă, datorită Victoriei Beckham – fostă componentă a trupei Spice Girl. Buzele strâns apropiate, cu limba împingând în cerul gurii. Spre deosebire de buzele strânse, cele țuguite par să acopere o multitudine de păcate, în funcție de trăiri: tristețe, furie, dezgust și chiar și unele stări imaginare. Atunci când ai ocazia să le observi este recomandat să cauți corpusuri de gesturi. Altfel, se poate să fie doar de efect. Oricum, sunt populare la Hollywood.

“Se pare că țuguiera buzelor a revenit la modă.”

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Chiar dacă ochii sunt atât de expresivi, trebuie să oferim și alte informații cu ajutorul feței pentru a susține ceea ce simțim, nu-i așa?



Desigur. Când te uiți la cineva, ochii pot transmite dragoste, simpatie sau ostilitate. Pupilele se contractă când persoana este furioasă sau se află într-o stare defavorabilă, așa că, alături de mișcările musculare din jurul ochilor, expresia feței face ca ochii să arate mai puțin prietenoși. Însă expresia facială care le însoțește este cea care denotă sentimentul: de exemplu, zâmbetul este pentru simpatie sau atracție, iar buzele sau gura strânse sunt pentru antipatie.

Î: Uneori, când sunt cu alți oameni, ei privesc peste umărul meu sau prin cameră, între contactele vizuale pe care reușesc să le realizeze. Mi se pare enervant. Ar trebui să fiu deranjat?

Sigur că da. Doar dacă nu se ascund de FBI sau nu așteaptă cu nerăbdare sosirea cuiva (lucru despre care ar trebui să te informeze), în rest nu au nicio scuză. Pun pariu că indiferent ce ar spune, nu este valid.

Î: Am o colegă. De fapt, îmi este chiar subordonată. Este foarte drăguță și foarte competentă, dar întotdeauna pare să-și plece capul și să-și coboare ochii atunci când vorbim. Așa cam cum obișnuia să facă Prințesa Diana. Ce să înțeleg de aici? Greșesc undeva?

Păi, ea îți oferă șansa de a lua un rol dominant – orice plecare a capului este ceea ce numim un gest sumisiv. Înțeleg că îți este subordonată, așa că oricum tu deții autoritatea. Adesea gestul semnalează încă de la început dorința de a nu fi implicat în interacțiune. Este folosit de obicei de femei și, fără îndoială, te inspiră să te simți protector față de ea. Este adeseori întrebuințat de către femei atunci când flirtează, pentru că face ca ochii să pară mai mari și evocă inocență. Oamenii răspund la ochii mari într-o manieră protectoare (gândește-te la copii). Poate fi doar „stilul” ei de comunicare atunci când

este cu tine. Dacă nu ești manipulat – și poți face față – nu-i nicio problemă.

Î: Am nevoie de ajutorul tău. Am un fel de înfățișare serioasă, presupun. Cred că oamenii își fac o idee greșită când stau de vorbă cu ei. Încerc să fiu empatică, dar pe fața mea nu se vede. Vreo idee?

Oamenii cred ceea ce văd mai degrabă decât ceea ce aud. Dacă este vreo nepotrivire, ei vor crede și vor prelua înțelesul cifrei mai mari (amintește-ți de valorile procentuale 55, 38, 7). Așa că, în mod evident, tu ai cele mai bune intenții din lume, încercând să transmiți prin cuvinte (7%) ceea ce simți, dar nu există concordanță: unul dintre cei „trei C”. Prin urmare, ei cred ceea ce văd – expresia ta facială; și iartă-mă că sunt direct, dar evident că îi îndepărtează.

Î: Ce pot să fac?

Ei bine, cunoști importanța unui mic zâmbet. Nu trebuie să fie unul de importanța celui al lui Cherie sau Tony Blair. Doar ocazional, la momentul potrivit, susține-ți presupusa empatie cu o schimbare de expresie. Sunt sigur că va face minuni.

Î: Am ascultat ceea ce i-ai spus doamnei cu privire la fața sa serioasă. Desigur, chipurile noastre sunt sincere afișând ceea ce simțim, dar putem totuși, într-o anumită măsură, să ne controlăm expresiile. Întrebarea mea este cum poate cineva să vadă dincolo de mască?

Așa cum știi, noi căutăm întotdeauna „concordanța” și corpusurile – doi dintre cei „trei C”. Se recomandă să observi dacă expresia este în acord cu partea vocală (paralimbajul) – orice anomalii ale vorbirii sau tensiune. De asemenea, indiciile vizuale – orice corpus de “scurgeri de informații” non-verbale care să nege unica informație pe care o avem, adică expresia facială. Dacă aceste indicii sunt edificatoare, atunci masca este dată la iveală. Este destul de ușor să ne controlăm expresiile faciale (dacă nu vrei să arăți trist, te poți prefăce). Este mult mai greu să ne controlăm tonul vocii sau gesturile.

Pauza de cafea



1. În dezvăluirea informațiilor despre noi, f _____ este a doua după o _____.



2. Comunicăm cu o _____ mai mult decât cu orice altă parte a _____, prin urmare, c _____ v _____ joacă un rol important în stabilirea relațiilor cu o persoană.



3. În cazul persoanelor necunoscute (și în afaceri), privirea este normal să fie direcționată spre zona triunghiulară dintre f _____ și b _____ ochilor.



4. La nivel s _____, privirea este normal direcționată către triunghiul dintre o _____ și g _____.



5. În cazul unui contact vizual n _____, e _____ întotdeauna se uită în altă parte mai m _____ decât receptorul.



6. Un contact vizual n _____ este întotdeauna i _____ (dacă nu se întâmplă așa, ajungem să ne simțim stânjeniți).



7. Privirea plecată și evitarea contactului vizual nu este un gest de î _____ și este p _____ ca s _____.



8. Adesea, cineva își arată interesul pentru altcineva prin m _____ unui contact vizual puțin mai î _____ decât normal (câteva secunde mai mult).



9. Trebuie să menținem contactul vizual, fie și numai pentru simplul motiv că trebuie să observăm l _____ c _____ al celorlalți.



10. Se știe că ochii mari sunt a _____ (întreabă-i pe bărbați și pe proaspetele mămici), așa că pentru a te arăta interesat și a _____, încearcă să ai ochii l _____ d _____ (cu sprâncenele ridicate), mai degrabă decât să-i îngustezi.



11. Chipul poate dezvălui starea unei persoane, dar celelalte mișcări c _____ sunt cele care dezvăluie acele t _____ și ce anume îl determină pe om să facă (de exemplu, să dea din mâini sau să bată cu degetele în masă).



12. În general, toate cercetările arată că atunci când vine vorba de citirea limbajului corporal, f _____ sunt mai bune decât b _____, mai ales cu privire la f _____.



13. Cele șase mari emoții identificabile sunt:

- a) b _____
- b) s _____
- c) d _____
- d) t _____
- e) t _____
- f) f _____



14. Cercetările sugerează că părem a fi bine înzestrați pentru a recunoaște singura emoție p _____ - b _____ - mai mult decât pe altele (100% la teste).



15. În general, cele două tipuri de zâmbete sunt: zâmbetul a _____ (sau s _____) și zâmbetul f _____. Dacă dorim să facem o distincție, mai putem adăuga și un al treilea, zâmbetul t _____, atunci când adoptăm o mină curajoasă.



16. Zâmbetul autentic face apel la mușchii z____, care coordonează părțile l____ ale feței și mușchii o____ o____, cei dispuși în jurul ochilor.



17. Mușchii o____ o____ nu se află sub c____ nostru conștient, așa încât creierul și fiziologia sa ne pun la dispoziție un indicator al unui zâmbet natural.



18. Alți indicatori ai unui zâmbet natural sunt:

- a) S____ bilaterală a feței (opușă a____ bilaterale, în cazul zâmbetului fals).
- b) Creșterea și d____ lentă (opuse creșterii și d____ rapide, în cazul zâmbetului fals).
- c) Ochii s____ (opuși celor n____, în cazul zâmbetului fals).



19. Dincolo de zâmbet, b____ sunt un bun indicator al e____ noastre. În general, cu cât este mai d____ gura, cu atât pari mai relaxat și mai atent, după cum buzele s____ sugerează o emoție n____.

3

LECȚIA TREI

Ascultarea

Ne petrecem mare parte a vieții ascultând. Relațiile tale - și calitatea lor - sunt, în mare parte, determinate de abilitățile tale de a asculta. Faptul, în plus, că procesul de comunicare este, în esență, un proces de ascultare. Dacă vrei să fii un bun ascultător, trebuie să fii un bun vorbitor.

1. cel care vorbește, sau

2. cel care ascultă.

Dacă ești membru al unui grup sau al unei organizații, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un lider, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un părinte, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un prieten, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un coleg, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un vecin, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un străin, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un animal, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un obiect, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un fenomen, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un proces, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un sistem, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă ești un univers, trebuie să fii un bun ascultător.

În viața ta, trebuie să fii un bun ascultător. Dacă nu ești, vei fi un lider, un părinte, un prieten, un coleg, un vecin, un străin, un animal, un obiect, un fenomen, un proces, un sistem, un univers. Dacă ești un bun ascultător, vei fi un membru al unui grup, un lider, un părinte, un prieten, un coleg, un vecin, un străin, un animal, un obiect, un fenomen, un proces, un sistem, un univers.

Deja te simți un bun ascultător? Dacă nu, încearcă să fii un bun ascultător.

„Era rostire în tăcerea lor și fiecare gest grăia.”

William Shakespeare

3

LECȚIA TREI

Ascultarea

Ne petrecem mare parte a vieții ascultând. Relațiile tale – și calitatea lor – sunt, în mare parte, determinate de abilitățile tale de a asculta. De fapt, în întreg procesul de comunicare, eficiența ta este determinată de abilitățile de ascultare.

În timpul oricărei interacțiuni, ai un status dual. Din când în când, poți fi:

- cel care ascultă, sau
- cel care vorbește.

Dacă ești asemenea celor mai mulți dintre oameni, atunci preferi mai degrabă să vorbești, decât să asculți. Așa cum spunea cândva Larry King, gazda unui talk show american la CNN: „Toată lumea se luptă pentru a fi în direct”. Remarcat pentru „stilul” său de a asculta în interviurile zilnice cu celebrități, politicieni și oameni de afaceri, el a mai adăugat și că mulți alți interviuatori preferă mai degrabă să țină predici, decât să asculte.

În viața de zi cu zi, majoritatea dintre noi adorăm să ne auzim vorbind și nu ne prea pasă să ascultăm, decât în cazul în care „ne” privește. Desigur că – din fericire – vor fi întotdeauna și excepții și probabil te simți destul de atras de astfel de oameni.

„Majoritatea dintre noi adorăm se ne auzim vorbind.”

Ascultarea activă

Când cineva îți vorbește – iar tu ești în rolul celui care ascultă – sugerezi prin intermediul corpului tău că îl asculți? Că ești prezent? Că înțelegi ce ți se spune (chiar dacă poate nu ești de acord)?

Cei care se implică în ceea ce a ajuns să fie cunoscut drept „ascultare activă”, nu numai că ascultă, dar sunt și *văzuți* ascultând.

Elementele mesajului oricărui vorbitor sunt:

- cuvintele rostite,
- limbajul corporal (vizual),
- paralimbajul non-verbal (auditiv).

Așa cum am afirmat mai devreme, cuvintele sunt importante, bineînțeles, însă oamenii își fac mai întâi o părere despre tine și despre mesajul tău și apoi hotărăsc dacă să mai rămână și să continue orice interacțiune. Asta este valabil în viață, în toate relațiile. Mesajul este de obicei interpretat analizând limbajul corporal vizual și *ascultând printre rânduri*.

Ce vrem să spunem prin „ascultând printre rânduri”? Este vorba despre ajustarea aspectului vocal al limbajului corporal, cu alte cuvinte se referă la înălțimea sunetului, tonul, volumul, intervalul de rostire și toate acele indicii paralingvistice care dezvăluie mai mult decât cuvintele însele (le vom cerceta mai târziu în această Lecție).

Din nou, toate sondajele arată că oamenii cei mai charismatici, mai de succes – sau pur și simplu populari – sunt buni ascultători; și, cel mai important, aceștia *arată* că ascultă. Cum fac asta? Prin intermediul limbajului trupului. Empatia lor se face prezentă, iar ei sunt suficient de senzitivi pentru a ști când să vorbească și când să asculte – și, mai important, aceștia sugerează cu tot corpul că ascultă. Rezultatul: o bună relaționare.

De asemenea, acești oameni sunt empatici și caută să vadă dincolo de cuvintele rostite, dar și să asculte „printre rânduri”. Ei își ajustează acel al doilea element al limbajului non-verbal care – alături de cel vizual – constituie mai mult de 90% din înțelesul oricărui mesaj (cei 38%, îți aduci aminte?). Cum trebuie spuse cuvintele – elementul vocal.

De obicei ascultăm cuvintele rostite, dar nu reușim să le sincronizăm cu înțelesul lor emoțional. Dacă asculți cu toate simțurile, vei fi mai predispus la implicarea „celui de-al șaselea simț”, adică „intuiția” sau „instinctul” (spune-i cum vrei). Vom vorbi despre acest paralimbaj mai târziu, în această Lecție.

TESTEAZĂ

Data viitoare când vei asculta pe cineva față în față, încearcă să-ți întrerupi propriile gânduri și, de asemenea, să nu te gândești la formularea unui răspuns. Urmărește dacă auzi și dacă îți amintești mai mult.

Apoi, după ce finalizezi această etapă, încearcă să te antrenezi în ascultarea „paralimbajului” – *modul* în care sunt spuse lucrurile. În cele din urmă, va deveni „stilul” tău de ascultare.

Este mult prea ușor să dai vina pe cei care te ascultă sau pe „audiență”, la o ședință sau într-un cadru social, atunci când aceștia nu sunt de acord sau – după părerea ta – nu au înțeles ideea. „Interpretarea” ta nu a atins coarda potrivită – nu ai sesizat semnalele non-verbale care sugerau îndoială, nesiguranță sau ostilitate din partea lor și astfel, lipsa ta de conștientizare te-a împiedicat să încerci măcar să redresezi situația.

Să asculți cu tot corpul

Să asculți și să răspunzi într-o manieră care să te ajute să înțelegi perspectiva celuilalt și în același timp să arate că îl asculți cu adevărat este primul stadiu al stabilirii unei relații. Totuși, mi-e teamă că este de datoria mea să-ți amintesc că mare parte dintre noi suntem niște ascultători modești – dar nu, hai să fim generoși de data aceasta – niște ascultători groaznici.

„Cei mai mulți dintre noi suntem niște ascultători groaznici.”

Nu ar fi deloc exagerat să spunem că majoritatea oamenilor își ruinează viața din cauză că sunt niște ascultători modești – și acest lucru este valabil cu privire la ascultarea cuvintelor rostite, precum și la modul în care sunt rostite și la importantul limbaj corporal care le însoțește.

Cu toții avem tendința de a ne sustrage atunci când trebuie să ascultăm fără a putea vorbi la rândul nostru. Cei mai mulți dintre oameni sunt într-atât de generoși încât să fie suficient de atenți pentru a ne permite să ne adunăm gândurile și să replicăm cu răspunsul nostru.

A auzi și a asculta

Problema apare pentru că majoritatea dintre noi, încă din copilărie, continuăm să confundăm *a auzi* cu *a asculta*. Este timpul să te simți puțin vinovat. Ești conștient de diferență?

Ei bine, să începem spunând așa:

- unul este un proces *fiziologic*,
- celălalt este un proces *psihologic*.

A auzi este o activitate auditivă, în care procesul senzorial realizat prin intermediul urechilor ajunge până la creier – o perspectivă fiziologică. A asculta presupune interpretarea și înțelegerea unui mesaj după ce a parcurs procesul auditiv – o activitate psihologică ce investește cu sens ceea ce a fost

auzit. Cele două procese funcționează împreună pentru a conferi un înțeles.

De asemenea, mai înseamnă și să auzi ceva fără a asculta de fapt. Cunoști bine această situație – probabil ți s-a întâmplat la școală. Ești prea ocupat cu reveria, fiind atent pe jumătate la profesoara care vorbește despre „stalactite” (care apar din tavanul peșterilor), întrerupându-ți șirul gândurilor despre episodul din „*Totul despre sex*”, vizionat aseară. Profesoara, observându-ți postura leneșă, îți cere să repeți ceea ce tocmai a spus, iar tu o faci tresărind: „stalactitele apar din tavan”.

Ai scăpat de probleme deocamdată, însă nu ai prins sensul, ci doar ai recitat cuvintele din memoria de scurtă durată, de unde se vor evapora în următoarele circa 50 de secunde – pentru a fi uitate. Nu există activitatea psihologică a ascultării adevărate, cuprinderea înțelesului și procesarea, pentru ca astfel informația să fie „păstrată”.

Astfel, cred că am stabilit că ascultarea este ceva ce noi cu toții luăm de-a gata. În realitate, nu este atât de ușor să-ți lași deoparte concentrarea, chiar și de a asculta cuvintele. Însă, așa cum știm, este important nu numai să asculți cuvintele, ci și cum sunt spuse – să asculți toate acele indicii paralingvistice. De asemenea, trebuie să observăm ceea ce vedem – și să arătăm că ascultăm.

„A asculta” limbajul trupului

Astfel, să aruncăm o privire la „ascultarea” limbajului trupului:

- un contact vizual bun,
- folosirea mișcărilor din cap,
- oglindirea limbajului corporal într-un mod natural.

Am vorbit despre contactul vizual în lecția precedentă. Cunoști foarte bine regulile nescrise ale etichetei contactului vizual.

Contactul vizual îl ajută pe vorbitor să aibă încredere că este auzit și că te interesează. Nimănui nu-i place să poarte o conversație cu cineva ai cărui ochi se învârt prin cameră (ca la petreceri). De aceea, cei care oferă un bun contact vizual sunt percepuți ca fiind mai simpatici și mai interesați.

Mișcările din cap sunt o zonă interesantă cu privire la încurajarea oamenilor să vorbească și la generarea unei relații. În principal este vorba de o mișcare aprobatoare din cap. Au fost identificate cinci tipuri de aprobări ce pot fi sugerate prin mișcarea capului:

- mișcarea aprobatoare a capului ca semn de încurajare („Da, ce fascinant!”)
- mișcarea aprobatoare a capului ca semn de confirmare („Da, continui să ascult!”)
- mișcarea aprobatoare a capului în semn de înțelegere („Da, înțeleg ce vrei să spui!”)
- mișcarea aprobatoare a capului ca semn factual (“Da, e corect!”)
- mișcarea aprobatoare a capului ca semn al acordului („Da, așa voi face!”)

Acțiunea de plecare a capului pare să fie o acțiune înnăscută, asemenea scuturării din cap. Se crede că scuturarea din cap, însemnând „nu”, provine din perioada copilăriei, când răspunsul negativ la hrana oferită cu lingurița era de a întoarce capul întâi într-o parte și apoi în cealaltă.

“Mișcarea aprobatoare a capului pare să fie o acțiune înnăscută.”

Mulți oameni nu reușesc să stabilească raporturi cu alții, deoarece nu sugerează prin intermediul corpului (de obicei prin mișcări ale capului) că sunt complet implicați. Așa cum am văzut mai sus, există cinci posibile mesaje pe care le putem transmite vorbitorului. Este o acțiune simplă și, ca gest realizat de cel care ascultă, poate ajuta la fluidizarea

conversației. Lipsa gestului de a da din cap (adică a nu asculta cu corpul) poate frânge conversația, căci vorbitorul poate să gândească una dintre următoarele două variante:

1. Nu ești atent la ce se spune.
2. Nu te interesează.

Dacă ai urmărit la televizor moderatorii experimentați de show-uri, cu siguranță ai observat folosirea excesivă a mișcărilor capului – ca modalitate de încurajare a invitațiilor în a fi deschiși la discuții.

IA AMINTE!

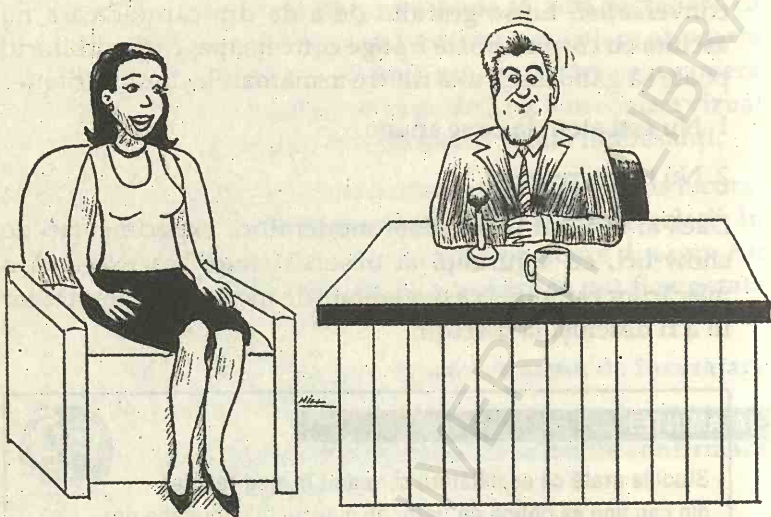


Studiile arată că ascultătorii care dau în mod repetat din cap tind să obțină de *patru ori* mai multă informație de la cel care vorbește, față de situațiile în care capul nu se mișcă în semn de aprobare.

Care este mesajul transmis prin mișcarea aprobatoare a capului?

În general, *viteza cu care se mișcă aprobator din cap* arată ceea ce vrea să transmită cel care ascultă. Mulți oameni sunt derutați – și nu s-au deranjat niciodată să foreze mai adânc după sens. Să punem totul la punct acum, căci îți va fi cu adevărat de folos în interacțiunile tale viitoare și te va ajuta să eviți confuzia, precum și *nemulțumirea (din partea celui care vorbește)* că nu înțelegi mesajul.

- **Mișcarea lentă a capului** – este de obicei o mișcare de încurajare, pentru a-l face pe vorbitor să-și continue expunerea. (De asemenea, îi indică vorbitorului că nu dorești încă să schimbi rolurile).
- **Ceva mai repede** – îi spui că *înțelegi*.



- **Foarte rapid** – fie ești total de acord (emoții ce se stimulează în tine), fie probabil vrei să întrerupi și să vorbești.

(Tu, ca vorbitor, trebuie să verifici alte indicii corporale pentru a vedea care dintre aceste mesaje este cel pe care încearcă să ți-l transmită ascultătorul.)

Un sfat: Verifică direcția privirii. Dacă se uită în altă parte, de obicei înseamnă că este gata să înceapă să vorbească.

Dacă se uită la tine, tocmai îți confirmă acordul cu privire la ceea ce s-a spus.

Dacă nu folosești deja aceste mișcări din cap, ar merita să le încerci în viitoarele tale interacțiuni. Vezi care va fi diferența. Vei vedea cum conversațiile vor dura mai mult, vor fi mai deschise, iar preluarea cuvântului va fi mult mai naturală.

Întrucât suntem la tema mișcărilor din cap din timpul ascultării și la modul în care oamenii arată că sunt interesați



de ceea ce spui, am ajuns la ceea ce este cunoscut drept „îclinarea capului” în timpul unei conversații. Dacă ne întoarcem la Darwin pentru o clipă, interpretarea sa cu privire la oameni și animale a fost că înclinarea capului reprezintă o mișcare vizând „non-amenințarea”, care indică un interes.

Dacă aruncăm o privire mai departe, bineînțeles că studiile arată că avea dreptate; avem tendința de a proceda astfel în mod inconștient atunci când ascultăm cu atenție, deoarece ceva anume ne-a trezit interesul. Vei vedea acest gest la publicul din cinematografe, teatre, la serviciu în sălile de consiliu, în timpul ședințelor de training și, bineînțeles, în conversațiile de toate felurile. Asemenea mișcării aprobatoare din cap, și acesta este un gest sumisiv. În cazul unora dintre noi se crede că acest gest recrează sentimentul pe care l-am trăit în copilărie, când ne odihneam capul pe umărul părinților noștri, căutând consolare sau tihnă. Gândește-te pentru un moment la cineva cunoscut, care folosește această înclinare a capului. Ce trăiri îți evocă? Folosești și tu acest gest uneori? Conștient sau inconștient? Sunt sigur că răspunsurile sunt foarte edificatoare.

“De asemenea, este și un gest sumisiv.”

Oglindirea sau sincronizarea (pentru a construi relația)

Ai dat probabil peste termenul de „oglundire” atunci când este folosit în contextul activității interpersonale. Dă naștere la confuzie. Pentru moment, gândește-te la el ca fiind sincronizarea cu o altă persoană – atunci când vă înțelegeți bine. A fi pe aceeași „lungime de undă”. Nu oglindești cu exactitate limbajul corporal al celuilalt, ci doar în mod similar, și încerci să-i adopți postura generală într-un mod absolut natural.

După o vreme, limbajul trupului tău devine instinctiv similar cu cel al persoanei în compania căreia te afli, asemenea aspectelor „vocale” cum ar fi viteza vorbirii și intensitatea vocii. Nu încerci să te potrivești perfect cu stilul paralingvistic al celuilalt. Mișcarea aprobatoare din cap se sincronizează, iar celelalte mișcări posturale și gesturi ale mâinilor par toate naturale și urmează un ritm similar. Te înclini în față pentru a arăta că asculți. Probabil și celălalt procedează în același mod. Apare raportul prin intermediul limbajului corporal.

În mod instinctiv suntem înclinați să facem invers – altfel spus, să afișăm un limbaj corporal negativ – atunci când trăim o stare de disconfort sau când nu suntem de acord cu ceea ce se spune. De exemplu, ne putem lăsa pe spate (pe scaun) – opus înclinării înspre în față. Aceasta poate determina o reacție similară a celuilalt. Astfel, v-ați potrivit sau v-ați „oglundit” – însă cu un limbaj corporal negativ.

Dacă vezi că se întâmplă astfel, este bine să conștientizezi propriile emoții și să revii la o postură deschisă. Încearcă să rezisti interiorizării și continuă să adopți un stil deschis, existând astfel o șansă mai mare pentru o reacție favorabilă și un risc mai mic al unei poziții corporale „închise”, din partea celuilalt. Limbajul non-verbal este de-a dreptul contagios – la bine și la rău. Dacă interlocutorul s-a blocat astfel, oferă-i ceva la care să se uite și astfel își va desface brațele.



Aspectele vocale ale limbajului trupului

„Nu este ceea ce spui” – este paralimbajul.

Aspectul vocal al limbajului corporal ține de cei 38% despre care am vorbit mai devreme. Putem varia tonul în foarte multe feluri:

- *Înălțimea vocii poate varia – de la niveluri înalte la joase, și ne putem mișca între aceste două niveluri în timpul unei conversații.*

- *Viteza* vorbirii poate varia – putem vorbi repede sau mai lent.
- *Intensitatea* vocii poate varia – de la șoptit la extrem de tare.
- *Ritmul*, de asemenea, poate varia.

Termenul pentru acest aspect al vorbirii este **paralimbaj**. „Para” vine din greacă, unde înseamnă „alături” sau „dincolo”.

Mai întâi să vorbim despre înălțime, întrucât poate exprima o gamă foarte largă de sensuri. Astfel, importanța sa, ca parte a limbajului non-verbal, este imensă. De exemplu, este ușor de văzut cum înălțimea poate indica deosebirea dintre o declarație și o întrebare: „Ei s-au întors deja” față de „Ei s-au întors deja?” Putem adăuga un al treilea: „Ei s-au întors deja?” Vorbind monoton putem lăsa să se înțeleagă o stare de plictiseală sau putem exprima surpriza prin creșterea înălțimii vocii.

„Putem exprima surpriza prin creșterea înălțimii vocii.”

Viteza sau tempo-ul, așa cum este numit uneori, poate indica sensuri diferite. Știm că ceva exprimat cu o viteză mare indică un fel de urgență, în vreme ce vorbirea mai lentă sau mai pansivă transmite un cu totul alt înțeles. Poate indica starea persoanei – nervozitate sau nesiguranță, de exemplu. Desigur, există diferențe ce țin de tipurile de personalitate și care duc la adoptarea unui stil mai nerăbdător de a vorbi, care este destul de rapid. La fel, la polul opus al spectrului se află probabil tipurile mai „introvertite”, adică cele care sunt mai precaute cu ceea ce spun.

Intensitatea este un alt aspect ce poate transmite înțelesuri diferite. În general, privim o voce foarte tare ca transmitând furie. Asta îmi aduce aminte de vocea puternică a unui actor pe care l-am văzut mai demult într-o piesă – interpretând chiar rolul unui actor – iar refrenul său constant adresat soției sale, cu o voce puternică, era: „Te previn. Sunt cu chef.”

Împreună, aceste trei aspecte ale vorbirii oferă vocii un ritm. Oamenii cu voci atrăgătoare dețin o combinație ce se dovedește plăcută pentru alții (mai mult despre toate acestea veți afla mai târziu).

IA AMINTE!

O maximă simplă: „Cum respiri așa sună vocea ta”.



Prin urmare, este clar că dacă nu ne bucurăm de avantajul de a fi instruiți în a ne produce vocal, așa cum, inevitabil, trebuie să o facă actorii, nu suntem înclinați să ne gândim prea mult la cum sună vocea noastră – și la cum ne percep ceilalți. Dacă în ceea ce privește serviciul, nu reușești la interviurile pentru joburi sau în promoții, nu ești eficient la ședințe sau nu reușești să vinzi un produs – sau aproape orice – atunci poate că nu ți s-a spus? Poate că vocea ta nu sună bine.

Alături de respirație, toate elementele pe care le-am discutat contribuie la claritate și la o dicție bună. Dacă, de exemplu, nu faci niciodată pauză pentru a *respira*, este posibil să-l iriți sau să-l calci pe nervi pe cel care te ascultă.

- Dacă *respiri adânc*, din abdomen, atunci vocea ta va suna mai relaxată și mai încrezătoare.
- Dacă ai o respirație superficială, întretăiată, înseamnă probabil că ești nervos sau anxios.

Nu uita că o bună atitudine este indispensabilă unui discurs bun. În general, încovoierea umerilor sau doar o postură căzută a corpului nu este bună pentru discursul tău; și nici tensiunea din gâtul sau din abdomenul tău. Înainte de acel apel telefonic sau înainte de a intra în acea sală de interviu, inspiră lent și adânc prin nări – ai grijă să reții aerul pentru câteva secunde – și apoi expiră ușor pe gură.

Evident, vocea este importantă în simpatiile și antipatiile noastre. Gândește-te la prezentatorii de radio, în mod special la acei DJ care vorbesc și pun muzică, toate acestea ca parte a show-ului lor. Ei nu ne pot oferi niciun fel de limbaj corporal vizual. Iar noi stabilim dacă ne plac, în primul rând după voce. Este oare îndelungatul show al lui Terry Logan de la BBC atât de popular numai datorită melodiilor pe care le difuzează? Dar show-ul popular al lui Steve Wright de la BBC, în care el prezintă alături de Tim Smith și Janey Lee Grac?. Sau *Today* al lui John Humphry? Este vorba doar de muzică sau de știri? Nu, noi știm la nivel subliminal ce voci ne plac.

„Noi știm la nivel subliminal ce voci ne plac.”

IA AMINTE!

Dacă nu ne place mesagerul, atunci cu siguranță nu ne va plăcea nici mesajul.



Așa că dacă te gândești că faci totul bine și nu înțelegi unde ai putea greși, este bine să-ți verifici elementele non-verbale ale vocii.

Formula pentru o voce perfectă

Cercetările întreprinse în mai 2008 de către Departamentul de lingvistică al Universității Sheffield – publicate într-un document intitulat „Formula pentru o voce perfectă” – au generat câteva descoperiri interesante. Cercetătorii au încercat să creeze o nouă formulă pentru voci feminine și masculine perfecte. Formula era reprezentată de amestecul subtil de ton, viteză, rostire, numărul de cuvinte pe minut și intonație. Analizând vocile care s-au clasat cel mai sus, un grup format din ingineri de sunet și academicieni au elaborat o ecuație

matematică pentru elementele pe care ar trebui să le conțină vocea ideală.

Cercetătorii au descoperit că vocea ideală ar trebui să nu rostească mai mult de 164 de cuvinte pe minut, respectiv să facă o pauză de 0,48 secunde între propozițiile cu intonație joasă. Rezultatul: o *combinație* între Judy Dench, Mariella Frostrup și Honor Blackman, pentru a crea vocea feminină perfectă. Judi Dench rostește 160 de cuvinte pe minut, făcând o pauză de 0,5 secunde între propoziții; Mariella Frostrup rostește în medie 180 de cuvinte pe minut și face pauze de 0,5 secunde; Honor Blackman articulează ceva mai cumpănit, adică o medie de 120 de cuvinte pe minut.

Cum s-au descurcat bărbații în această cercetare? Cele mai atrăgătoare voci au fost o combinație între Alan Rickman, Jeremy Irons și Michael Gambon. Jeremy Irons rostește în medie cam 120 de cuvinte pe minut, Alan Rickman articulează în jur de 180 de cuvinte pe minut, iar Michael Gambon are o medie de 160 de cuvinte pe minut.

Cercetătorii au mai concluzionat și că trăsăturile vocale asociate cu caracteristici pozitive – precum încrederea și convingerea – dau rezultate și mai bune, și împreună dau astfel naștere vocii perfecte.

Așa cum spuneam mai devreme – nu este doar ceea ce spui... este *paralimbajul*.

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Cred că sunt un bun ascultător și, după tot ce tocmai ne-ai spus, cred că problema constă în faptul că nu *arăt* că ascult. Oamenii nu încearcă să-mi împărtășească ceea ce știu și nu prea am mare succes nici la serviciu. Ești sigur că dacă stau și mențin contactul vizual, asta demonstrează că ascult?



Nu tocmai – după câte spui, probabil că un manechin cu globi oculari bine vizualizați (cu irisul clar) te-ar putea înlocui cu succes. Nu este suficient doar să „recepționezi”. „Emitătorul” dorește să știe că înțelegi ceea ce spune și că practic ești încă „acolo” (și nu-ți derulezi propriile gânduri în minte, respectiv dacă ești de acord cu ceea ce spune sau dacă ești interesat de subiect. Tu nu ai avea aceleași așteptări dacă ai fi în locul său?

Î: Da, presupun că da. Și atunci cum să mă arăt entuziasmat?

Așa cum am spus mai devreme, trebuie să arăți cu întregul corp că asculți. Un bun ascultător valorează cât greutatea sa în aur. Oamenii îi percep într-o lumină foarte pozitivă pe cei care îi ascultă. Încearcă să dai din cap pentru a-l încuraja pe celălalt să continue să vorbească, iar ușoara înclinare a capului (uzuală la femei) arată că ești atent. Înclină-te în față pe scaunul pe care stai, tocmai pentru a exprima un limbaj corporal deschis; adesea, acest lucru îl încurajează pe celălalt să procedeze la fel. Desigur, expresiile faciale – dovedind empatie la momentele potrivite – confirmă că ești atent. Da? Și să vezi cum ți se va schimba viața.

Î: Potrivirea limbajului corporal în timpul unei interacțiuni... Cred că ai mai numit-o și oglindire. Cum funcționează treaba asta? Știu ce ai spus, dar nu e puțin cam fals?

Numai dacă nu i-ai înțeles scopul și ai uitat că este ceva natural. Studiile au analizat persoanele aflate într-o relație

(dacă vrei, poți folosi propria ta terminologie – spune-i „care se înțeleg bine” sau care sunt „pe aceeași lungime de undă” – nu contează prea mult sau nu prea contează). Ceea ce contează este ca mișcările și în cele din urmă vorbirea (în mod natural, evident) să ajungă la stadiul în care două persoane aproape să oglindească aceleași aspecte vocale și non-verbale. Aceasta este o bună relație. Când obții asta, relația merge de la sine – există sincronizare și ritm cu acțiunile și gesturile celuilalt.

De exemplu, vei sesiza viteza cu care vorbește cineva, felul în care gesticulează și atitudinea acestuia. Când subconștientul detectează acele „unde”, atunci mișcările și conversația vor fi fluide. Astfel, de exemplu, dacă ai tendința de a vorbi tare și repede, iar celălalt vorbește mai încet și mai lent, vei adopta stilul său într-o manieră naturală.

Î: Am fost foarte interesat de această secțiune referitoare la „paralimbaj”. Nu mă pricep atât de bine la cuvinte și articulare. Dacă îmi cizelez abilitățile de a mă prezenta – ceea ce cred că psihologii numesc „gestionarea impresiei” – și insist mai mult timp pe acest aspect, ar trebui să fiu ok. Acest lucru îmi dă speranțe. Am zis bine?

Aaaa... nu (scuze pentru lipsa de fluentă). Eroare de Identificare. Trebuie să înțelegi un lucru. Dacă nu înțelegi corect limbajul corporal vizual, altcineva nici măcar nu va „rămâne prin zonă” pentru a auzi ce ai de spus. Dacă însă înțelegi corect partea vizuală, este bine, însă dacă atunci când deschizi gura ești complet dezamăgitor, cu siguranță ești terminat! Prin urmare, nu căutăm un substitut, ci concordanța – cuvinte și limbaj vizual care să se potrivească și să creeze impresia corectă.

Î: Sunt de acord cu ceea ce i-ai spus bărbatului de acolo. Știu că atunci când interviuăm femei pentru joburi de asistentă personală, ele se pezintă perfect îmbrăcate, afișează un bun limbaj corporal în momentul salutului și par să se controleze foarte bine atunci când se așează – apoi însă, după ce încep să vorbească, totul se transformă într-un eșec.

Exact. Am să vă citesc conversația pe care inspectorul de resurse umane al unei bănci – care dorea să angajeze o persoană pentru un job de front desk – a purtat-o cu șeful departamentului său:

„O fată care s-a prezentat pentru acel job avea una dintre cele mai îngrozitoare voci pe care am auzit-o vreodată. În toată conversația nu și-a schimbat tonul și părea a fi o persoană lipsită de energie sau foarte plictisită. Atunci când lucrezi în prima linie la recepție – așa cum presupune postul respectiv – nu aceasta este impresia pe care vrem să o aibă clienții atunci când intră în contact cu angajatul care îl preia de la intrare.”



Pauza de cafea



1. În viață, r_____ tale sunt determinate de abilitățile tale de a a_____.



2. Ascultarea activă înseamnă să a_____ cu tot c_____; trebuie să a_____ că ascuți.



3. Din nou, studiile arată că oamenii cei mai charismatici, mai de succes – sau pur și simplu populari – sunt buni a_____ și sunt v_____ ascultând, iar acest lucru transmite empatie și susține r_____.



4. Multă lume confundă a a_____ cu a a_____, întrucât este posibil să a_____ ceva fără a asculta cu adevărat. Primul este un proces p_____, iar cel de-al doilea este un proces f_____.



5. Un bun ascultător:
a) Menține un c_____ v_____ bun.
b) Are mișcări ale c_____.

c) Oglindește totul într-o manieră n_____.



6. Multă lume nu reușește să stabilească o relație din cauză că nu dă din c_____ și astfel poate transmite mesajul (uneori greșit) că fie nu sunt i_____ de ceea ce se spune, fie nu sunt a_____.



7. A asculta dincolo de c_____ rostite constituie 38% din înțelesul rezultat în urma oricărei c_____ (îți amintești de cei 55, 38, 7?)



8. Aspectul v_____ al limbajului corporal este cunoscut ca p_____ și se referă la î_____, v_____, i_____ și ritmul vocii.



9. Dacă respiri a _____ din abdomen, atunci vocea ta sună mai relaxat și mai î _____. Dacă respiri s _____ și î _____ se întâmplă astfel deoarece ești n _____ sau anxios (indiferent dacă o știi sau nu).



10. Studii recente au arătat că trăsăturile vocale asociate cu caracteristici precum î _____ și c _____ dau rezultate mai bune.

„Cel care are ochi să vadă sau urechi să audă se poate convinge că niciun muritor nu poate păstra un secret.

Dacă buzele îi sunt pecetluite, sporovăiește cu vârfurile degetelor și fiecare por îl trădează.”

Sigmund Freud

4

LECȚIA PATRU Membrele

În această lecție vom arunca o privire asupra semnalelor emise de membrele noastre. Așa cum vei vedea, o mare parte din limbajul nostru corporal se transmite prin intermediul **mâinilor, brațelor, picioarelor și tălpilor**. De asemenea, vom cerceta și *acțiunile de substituție și gesturile de auto-confort* asociate cu membrele noastre, respectiv modul în care lasă ele informația să se scurgă, dezvăluind ceea ce simțim cu adevărat. Am rugămintea să ții minte acești doi termeni care sunt larg folosiți în limbajul specific domeniului non-verbal. Ei reprezintă baza de recunoaștere a semnalelor pe care se poate să le vezi și a celor pe care se poate să le transmiți celuiilalt; de asemenea, reprezintă cheia abilităților tale de a citi gândurile celorlalți și sunt un indiciu asupra acelor gânduri intime care trec prin mintea celuiilalt (și prin a ta).

Măinile

Vom începe cu mâinile, care sunt probabil cea mai spontană parte a corpului nostru. Le folosim pentru a saluta, pentru a ilustra puncte de vedere atunci când vorbim și, în general, pentru a exprima emoțiile pe care le simțim. Suntem bine înzestrați pentru a ne folosi mâinile în tandem cu vorbirea. De fapt, numărul de conexiuni nervoase între creier și mâini este mai mare decât între creier și orice altă parte a corpului –

din totalul acestora, mâinile dețin 25%, iar brațele dețin 15%. Asupra picioarelor și a tălpilor avem mai puțin control – cu cât sunt mai departe de creier, cu atât mai greu le putem stăpâni.

“Suntem bine înzestrați să ne folosim mâinile în tandem cu vorbirea.”

Activitatea manuală a unei persoane ne va comunica multe informații, astfel că și mișcările mâinilor noastre vor *influența* felul în care suntem percepuți de către ceilalți. Este general acceptat faptul că putem transmite un mesaj mai clar, însoțindu-l de mișcări ale mâinii.

Unii oameni își folosesc mâinile într-o manieră naturală atunci când vorbesc; altora le este mai greu și este nevoie de un anumit volum de concentrare și de conștientizare pentru a-și forma acest obicei. S-a observat că, spre deosebire de tipul introvertit, tipul de persoană mai extravertită tinde să se folosească de mișcări ale mâinii pentru a-și însoți discursul. Vei vedea adesea că cei mai eficienți vorbitori sunt cei care fac multe gesturi cu mâna pentru a-și întări punctul de vedere, sincronizând gesturile cu discursul.

Astfel, în afară de față, *mâinile sunt cea mai expresivă și mai comunicativă parte a corpului* și, pe lângă faptul că se adaugă discursului, le folosim aproape natural în locul cuvintelor. Nu mai este deci de mirare că le folosim constant pentru a întări un punct de vedere – și nici motivul pentru care sunt responsabile de multe „scurgeri de informații”. Le utilizăm atât de mult, încât în mod inconștient detectăm un semnal chiar și atunci când într-o conversație nu vedem mâinile cuiva sau când îl observăm doar vorbind (mâinile pot fi, de exemplu, mascate de birou ori de tribună, sau se pot afla sub masă).

În acest domeniu al manifestărilor cu ajutorul mâinilor au loc în mod continuu experimente și de fiecare dată rezultatele

arată că *impresia asupra cuiva care își „ascunde” mâinile este una negativă*. Totuși, aceasta nu înseamnă că așa stau lucrurile mereu – mai exact, că mâinile sunt în mod deliberat ascunse vederii! *Însă impresiile se formează pe baza percepției*.

De fapt, așa cum a fost deja menționat, tot ceea ce discutăm în această lume a limbajului corporal are de-a face cu percepția.

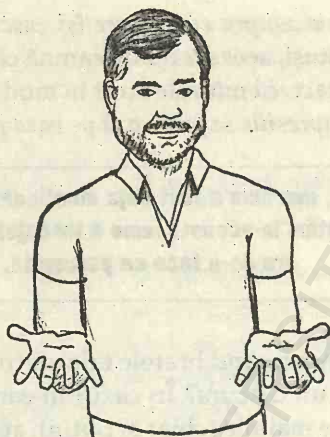
Cum te simți atunci când brațele tale atârnă pe lângă corp și ți se cere să ții un discurs? În cazul în care ești o persoană care își folosește mâinile (chiar și puțin), aproape sigur te vei simți inconfortabil, după cum postura ta asemănătoare cu a unui manechin va duce către o expunere nenaturală, iar aspectul vizual nu va inspira încredere. Astfel, în termenii limbajului trupului (adu-ți aminte de cei 55%, 38%, 7%), impactul celor 7% (cuvintele) va fi complet umbrit de modul în care le spui (38%), precum și de ceea ce este vizibil, adică de atitudinea ta (55%).

Palmele

În domeniul studiilor legate de gesturile mâinii, vom cerceta mai întâi poziția pe care o au palmele în timpul anumitor gesturi. Pe tema poziției palmelor au fost făcute multe cercetări – și, pentru a simplifica, avem pozițiile de bază: palmele ridicate sau coborâte. Ce anume semnifică?

Aproape exclusiv, poziția palmelor ridicate câștigă în fața celei cu „labele jos” (scuze!). Cercetările arată că atunci când îți folosești palmele în poziție ridicată în timp ce vorbești, cea mai mare parte dintre ascultători vor interpreta mesajul într-o manieră pozitivă. Repetă-l cu palmele coborâte, iar cifrele vor fi mult mai scăzute.

Care este motivația din spatele acestui fapt? Suntem predispuși să asociem semnul unei mâini „deschise” cu o atitudine



prietenoasă, cu sinceritate și cu încredere. Facem jurăminte cu palma – „Pot să fiu foarte sincer?” spune una dintre părțile de la masa negocierilor, gesticulând cu palma deschisă împinsă înaintea. Întrucât este o manifestare inconștientă, suntem înclinați să dăm crezare gestului care tinde să ne aducă într-o stare mai receptivă față de mesajul celuilalt. În general, se consideră că persoanelor care încearcă să mimeze o anumită emoție sau să spună un neadevăr, li se pare dificil să o facă cu palmele expuse.

În antichitate, mâinile goale echivalau cu a nu fi înarmat. Așa s-au dezvoltat strângerile de mână (mult mai târziu). De fapt, este un gest esențialmente *sumisiv* (gândește-te la un cerșetor de pe stradă sau la răspunsul banditului în ultima scenă din filmul alb-negru cu Sherlock Holmes, în momentul în care Holmes, Watson și inspectorul sparg ușa). Astfel, este un bun indiciu pentru a aprecia sinceritatea celuiilalt atunci când transmite un mesaj. Practic, încearcă să-ți transmită că merită să ai încredere („te rog, ascultă-mă cu încredere”).

Acum, toate bune și frumoase, îmi vei spune, dar cum rămâne cu agenții imobiliari, cu dealerii auto rutinați, cu mincinoșii și cu mulți alții care afișează acest gest? Oare nu cunosc ei

semnificația acestui gest și nu-l folosesc deliberat pentru a înșela? Bineînțeles că da. Dar până la finalul celei de-a șaptea Lecții, vei fi capabil să filtrezi acest gest atunci când observi că nu este în „concordanță” (ține minte) cu alte gesturi „deschise” sau atunci când ai de-a face cu lipsa contactului vizual, cu o postură nepotrivită, un zâmbet fals sau elemente vocale care dau de gol.

Un gest cu palmele coborâte se folosește pentru a transmite dominanță sau autoritate. Practic, emiți o comandă. Gândește-te la Hillary Clinton, la începutul campaniei sale pentru alegerile prezidențiale din 2008, când a încercat în fața mulțimii adunate să creeze impresia că ea deține controlul. Mai târziu în campanie, consilierii săi i-au cerut probabil să ridice palmele. Și a trecut la gestul cu palma (una singură) ridicată. (Notă: oamenilor le este mai ușor să renunțe la vechiul obicei cu palmele în jos dacă trec la gestul cu o singură palmă ridicată, decât să încerce cu ambele mâini.)

“Practic, emiți o comandă.”

Astfel, dacă mâinile sunt atât de importante atunci când avem de-a face cu alți oameni, chiar dacă din partea lor este doar subliminal, atunci înseamnă că ele trebuie să fie vizibile, pentru a inspira încredere și pentru a transmite impresia potrivită. Totuși, trebuie să fim atenți deoarece mâinile pot transmite indicii unui ascultător cu spirit de observație, care, așa cum detectează energia pozitivă, tot așa poate detecta și energia negativă sau anxietatea.

Poți pur și simplu să-ți imaginezi, la serviciu de exemplu, un coleg având același statut ca și tine, gesticulând cu palma închisă, când ridicată, când coborâtă și spunând: „Poți să muți acel teanc de dosare pe care cineva l-a abandonat aici și care îmi stă în cale?”. Cu acest gest, arată și sună ca o comandă. Nu este șeful cel care îți cere așa ceva, ci este o persoană cu un statut echivalent ție. Nu ține de cuvinte, ci de gest și de modul în care sunt rostite. O dublă incantație!

Acum să ne imaginăm că aceeași cerere (chiar cu aceleași cuvinte) este realizată cu un gest cu palma ridicată. Devine mai degrabă o cerere sumisivă (sau o favoare) ori un semn de neajutorare și este mai puțin probabil să-l deranjeze pe celălalt. Ești mult mai înclinat să-i îndeplinești cererea.

Există o variantă a gestului cu palma coborâtă, cu toate degetele apropiate, care este recunoscută instantaneu ca fiind salutul adoptat în timpul dictaturii Celui de-al Treilea Reich (regăsit de multe ori în buletinele de știri care îl înfățișau pe Adlof Hitler).

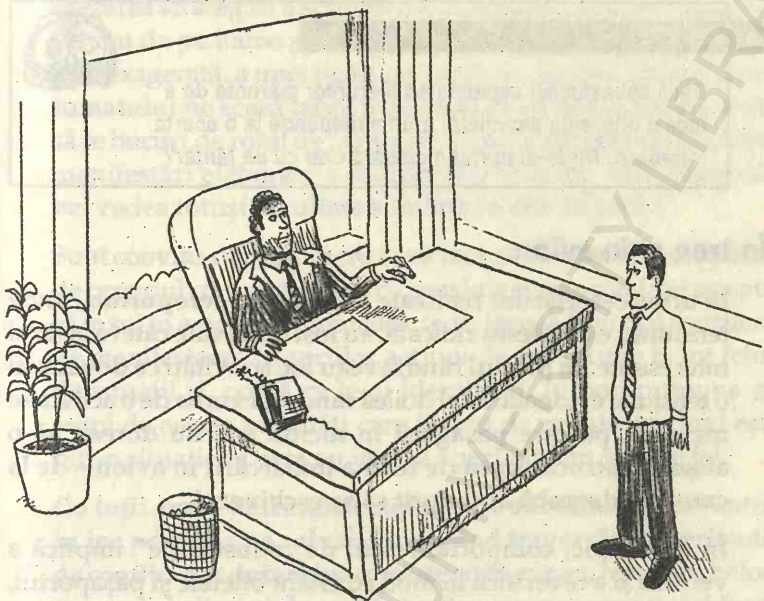
Care este ideea?

Referitor la eficiența palmelor, doar voi menționa un gest iritant care apare atunci când arăți pe cineva cu degetul. Ai o poziție închisă a palmei, care se transformă într-un pumn, cu un deget arătător ridicat. Cum reacționezi la un astfel de gest? Nu te face să te simți prea bine, sunt sigur. Probabil evocă amintiri din copilărie? Este caracteristic vreunui părinte, profesor sau altei persoane enervante cu care ne-am intersectat în viață? Este un gest agresiv și este mai ales surprinzător cum mulți oameni nici nu-și dau seama că îl folosesc și nici nu realizează efectul pe care îl are asupra receptorului. Aproape în întreaga lume este asociat cu același sentiment. (*Cred că ai înțeles ideea.*)

Dacă ești unul dintre cei care folosesc acest gest, încearcă să scapi de el, căci este ofensator. Probabil este potrivit la TV – „Lucindă, ești concediată!” (*Ucenicul*) – dar în viața reală provoacă antagonism.

Acțiunile de substituție

Este timpul să introducem un alt termen important din lumea psihologică a limbajului trupului: *acțiunile de substituție*. Acestea sunt lucruri pe care le faci pentru a scăpa de anxietate



(sau, altfel spus, de energia nervoasă). Te rog, reține acest termen. Îți va servi drept reper mental pentru a le recunoaște și a le eticheta în cazul celorlalți. Aceste mici acțiuni pot fi trecătoare, dar pot dezvălui foarte multe.

„Aceste mici acțiuni pot fi trecătoare, dar pot dezvălui foarte multe.”

Acțiunile de substituție sunt mișcări pe care le realizăm atunci când trăim orice fel de conflict interior, frământare sau frustrare. Esențial este faptul că acestea sunt numai niște *mici* mișcări, care ne pot spune enorm de multe lucruri despre ce se poate petrece în capul cuiva. Ca mai toate lucrurile din viață, de obicei detaliile *mici* sunt cele care fac *marile* diferențe. Care sunt micile gesturi pe care le faci și care scot la iveală adevăratele tale sentimente (de obicei fără ca măcar să-ți dai seama)?

IA AMINTE!



Dacă subestimezi capacitatea lucrurilor mărunte de a face o diferență esențială, atunci răspunde la o scurtă întrebare: *Nu te-ai purtat niciodată urât cu un tânțar?*

În tren și în avion

În urma cercetărilor realizate în gări și în aeroporturi, unde tensiunea este adesea ridicată, au fost observate câteva acțiuni interesante. În primul rând, aveau loc activități ce dovedeau o tensiune evidentă. În al doilea rând, era vorba de o activitate mascată, pe care pasagerii în niciun caz nu doreau să o afișeze, întrucât ținea de teama imbarcării în avion – de la care mai degrabă ar fi dorit să se eschiveze!

În mod tipic, comportamentul de „substituție” implică a verifica și a reverifica în mod constant biletele și pașaportul, a avea grijă ca portofelul să fie la locul lui în buzunarul interior (atingerea pentru verificare), a ridica bagajul și a-l lăsa apoi jos, a se uita în mod repetat la telefonul mobil etc. Toate acestea au fost verificate, invariabil, numai cu câteva minute înainte.

Interesant, deși era de așteptat, în aeroporturi s-au constatat de zece ori mai multe dovezi de acțiuni de substituție decât în gări (numai 8% dintre pasagerii care urcau în tren au dat dovadă de astfel de acțiuni, față de cei 80% dintre pasagerii aflați în fața birourilor de check-in din aeroporturi). În plus, s-au mai observat foarte multe gesturi precum: scărpinatul în cap, strâmbarea feței, trasul de lobii urechilor, respectiv o agitație și o frământare generale.

De asemenea, au fost observați și cei care fumează din cauza stresului, stând liniștiți și făcând un mare spectacol din întregul ritual al fumatului: căutarea pachetului de țigări, a brichetei sau a chibriturilor, aprinderea și stingerea flăcării,

așezarea strategică a scrumierei, îndepărtarea scrumului inexistent de pe haine și, în cele din urmă, stingerea, cu o mișcare exagerată, a unei țigări pe jumătate fumate. (Interzicerea fumatului pe scară largă înseamnă că de-acum nu mai poți să te bucuri de rolul de „voyeur” și nici să fii martorul acestei manifestări elaborate a conflictului interior. Fără îndoială, vei vedea totuși rezultate similare în alte situații.)

Sunt convins că acest lucru te va face să devii și mai conștient de propriul comportament, cu proxima ocazie când vei aștepta să te sui în avion. De asemenea, te va face să fii și mai conștient de manifestarea propriilor acțiuni de substituție în tot felul de situații și, odată ce le-ai identificat, îți poți propune să scapi de aceste activități care te dau de gol atunci când ești într-o situație în care nu vrei să apari într-un anume fel.

Cu toții avem obiceiurile noastre de substituție, care intră în joc pentru a ne salva atunci când traversăm o perioadă de conflict sau de tensiune: mestecarea gumei, rosul unghiilor, consumul alimentelor și băuturilor, ținerea unei țigări între buze (chiar și neaprinsă). Starul de cinema Clint Eastwood are un gest interesant de substituție, în așa-numitele filme Spaghetti Western pe care le-a realizat. El ținea întotdeauna în colțul gurii o țigară neaprinsă, însă în loc să o scoată din gură atunci când trebuia să stea de vorbă cu cineva (ceea ce era în general o situație tensionată), el o aprindea și apoi începea să vorbească, păstrând în continuare țigara în gură.

Mâinile, datorită asocierii lor strânse cu creierul, sunt înclinate în mod special către acțiuni îndreptate către sine atunci când trăim emoții conflictuale. Aceste gesturi de substituție oferă confort și, în același timp, disipează energia. Ele tind să se încadreze în două direcții: prima este îndreptată către exterior, iar cea de-a doua către interior – gesturile de auto-confort, vom vedea mai târziu.

Substituția direcționată către exterior include jocul cu hainele sau cu obiecte, cum ar fi cheile, pixul, ochelarii, monede,

picioarul unui pahar de vin, telefonul mobil, inelele de pe deget etc. Se poate să fie o reflectare a trăirilor, însă este iritant pentru cel care privește. Urmărește lucrurile în „context” și vezi dacă poți identifica „corpusuri” de gesturi. Apoi treci la acțiune.

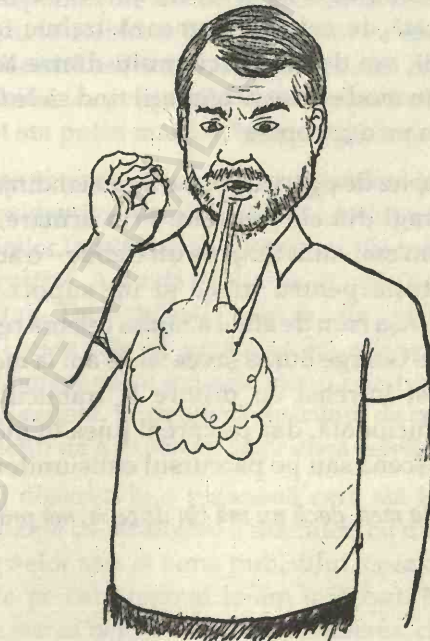
„Este iritant pentru cel care privește.”

Stilul de a fuma

Fumatul este o altă acțiune de substituție ce merită cercetată, întrucât ne oferă câteva indicii suplimentare. Atunci când ești nervos sau anxios, fumatul îi oferă mâinii ceva de făcut. Au fost făcute multe cercetări cu privire la stilul de a fuma și la ce dezvăluie acesta cu privire la starea mentală – pozitivă sau negativă – a unei persoane, la momentul respectiv.

Ce știm? Ei bine, ținând cont de factorii situaționali care indică unde poate cineva să exaleze fumul – precum proximitatea față de alți oameni și prezența într-un spațiu restrâns – cercetările susțin că persoanele aflate într-o stare pozitivă și probabil încrezătoare vor exala fumul în mod preponderent în sus. A-l sufla în jos tinde să fie asociat cu o stare negativă, furie sau frustrare. În plus, viteza cu care este eliminat fumul oferă o idee cu privire la intensitatea emoției. Astfel, cu cât este mai rapidă mișcarea de suflare a fumului în sus, cu atât sunt mai intense sentimentele pozitive sau de încredere cu privire la ceva; invers, cu cât este mai rapidă mișcarea de suflare a fumului în jos, cu atât sunt mai puternice sentimentele contrare.

Un alt gest idiosincronic se referă la stingerea unei țigări. Ai văzut gestul de mii de ori în filme, la restaurant, la ședințe și în timpul negocierilor. (Toate acestea înainte de interzicerea fumatului, desigur.) Modul în care cineva stinge țigara dezvăluie foarte multe: stingerea rapidă, printr-o mișcare de rotație a chiștocului în scrumieră – hotărât, gata de acțiune; prin contrast, gestul lent, atent, exagerat – nu sunt chiar așa de sigur, ceva mă supără.



În mod asemănător, o persoană care inhalează fumul adânc, într-un mod lent și intenționat, se află de obicei sub presiune, iar țigara este mai degrabă o „nevoie” decât o substituție. Vei vedea fumători cu un aer absent, scuturând frecvent țigara de marginea scrumierei, chiar dacă nu este scrum la capătul țigării. Sau, vor da un bobârnac, scuturând țigara cu o mișcare în sus a degetului mare, pentru a îndepărta scrumul inexistent. Persoana respectivă este într-o stare de agitație (oare ce i-ai spus?).

Un cuvânt despre trabucuri. Datorită dimensiunilor (și mă refer la trabucurile mari) și în comparație cu obișnuitul fumător de țigară (gândește-te la Winston Churchill sau la cei care prezidează o ședință), vei descoperi gesturi diferite de a fuma trabucurile, în funcție de diferitele tipuri de persoane. Iată marea generalizare: datorită conotației de succes care este strâns legată de cei care fumează trabuc (ca și în cazul șampaniei), vei descoperi că mulți dintre acești fumători (aproape în mod exclusiv bărbați) tind să le folosească mai degrabă ca pe o „proptea”.

Spre deosebire de țigări, trabucurile au tendința de a se stinge dacă nu tragi din ele frecvent. Prin urmare, poți conta în mod legitim mai mult timp pe un trabuc – o acțiune perfectă de substituție pentru mână și un suport psihologic la îndemână. Așa cum de altfel a rămas celebră replica actorului de comedie George Burns (avea 96 de ani la momentul acela) când a fost întrebat cu privire la trabucul pe care nu-l aprindea niciodată, dar pe care îl ținea în mână tot timpul cât era pe scenă sau pe parcursul emisiunilor TV:

“La vârsta mea, dacă nu mă țin de ceva, mă prăbușesc.”

Gesturile de auto-confort

Acestea sunt acțiuni de substituție direcționate către interior.

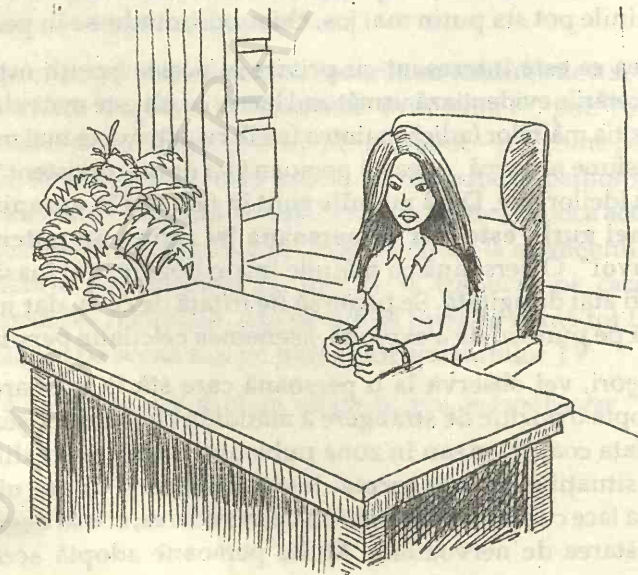
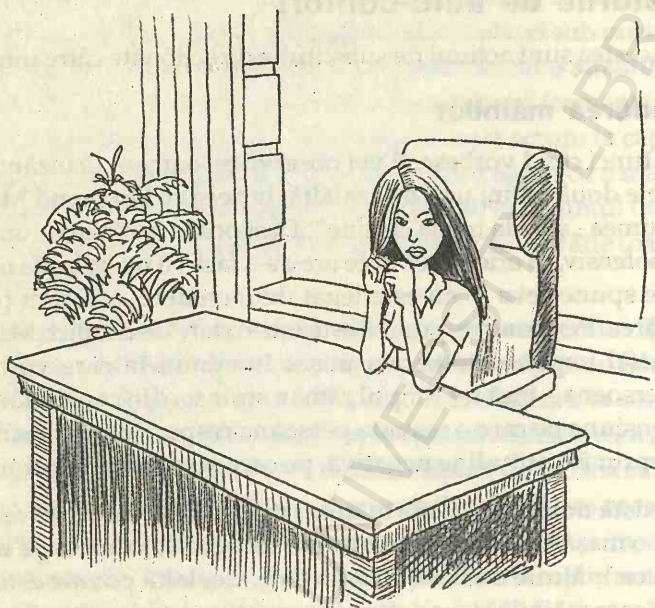
Prinderea mâinilor

Atunci când vorbesc, îi vei observa pe oameni prinzându-și cele două mâini una de cealaltă, în ceea ce Desmond Morris numea „a-și da mâna cu sine”. Deși poate părea doar un gest inofensiv, ca orice altceva ce are de-a face cu mâinile, de obicei ne spune ceva și nu este legat de încredere, așa cum poate părea. Persoana respectivă este într-o stare de conflict. Mâinile astfel împreunate se pot mișca în ritmul în care vorbește persoana – însă tot timpul rămân strânse, din cauza stării de tensiune pe care o resimte persoana respectivă. Persoana își reprimă o atitudine negativă, pe care nu o poate exprima.

Există două poziții ale mâinii atunci când cineva stă așezat la o masă sau la un birou. Prima este cea cu coatele pe masă și cu mâinile strânse *înaintea feței*. Cealaltă poziție este cea în care mâinile *stau pe suprafața mesei* sau a biroului. (Uneori mâinile pot sta puțin mai jos, chiar odihnindu-se în poală).

Ceea ce este interesant cu privire la aceste poziții este că cercetările evidențiază următorul lucru: cu cât este mai ridicată poziția mâinilor (adică *înaintea feței*), cu atât există mai multă tensiune *negativă*. Această persoană va opune rezistență, ție sau ideilor tale. Dacă mâinile sunt în fața sau în apropierea zonei gurii, este clar că persoana își reține un potențial „suvoi”. O persoană cu mâinile într-o poziție mai joasă nu va fi atât de agitată. Se poate să fie iritată de ceva, dar nu se află pe punctul de a exploda, asemenea celeilalte persoane.

Uneori, vei observa la o persoană care stă în picioare că adoptă o poziție de strângere a mâinilor, cu mâinile așezate în fața coapselor sau în zona pubisului, ceea ce este diferit de situațiile pe care tocmai le-am înfățișat. Nu are nimic de-a face cu starea negativă sau cu încrederea, ci mai degrabă cu starea de nervozitate. Multe persoane adoptă această



postură de „acoperire a pubisului” pentru că nu știu ce să facă cu mâinile. De asemenea, este o poziție vulnerabilă atunci când vrei să ascunzi ceva, iar acest gest oferă o barieră de protecție.

„Turla”

Este momentul potrivit pentru a vorbi despre un gest cu mâinile, care pare să-i fascineze pe cei care-și petrec timpul studiind comportamentul non-verbal. Acest gest a fost adus în atenția noastră pentru prima dată de către antropologul Ray Birdwhistell. El a observat că genul de persoană care nu manifestă un limbaj corporal animat în timpul interacțiunilor – de fapt, gesturile sale, cu excepția celor faciale, sunt aproape inexistente – folosește „turla”. Ce este „turla”? Este un gest cu mâinile, care apare izolat de alte gesturi, deci aici nu avem de-a face cu „corpusuri”. *De fapt, arată încredere.*

Acest gest aduce foarte mult cu vârful ascuțit al unei turle de biserică și l-ai putut vedea folosit de către personajele cu „autoritate”, atunci când sunt intervievate de către mass-media sau atunci când interacționează cu alți oameni (de regulă „subordonați”). În afară de politicieni, este ceva obișnuit să vezi persoane aparținând unor alte categorii profesionale – medici, avocați etc. – realizând acest gest.

Gestul tinde să ia naștere sub două forme. Când stă așezată, o persoană care vorbește tinde să adopte „turla” *ridicată*. Coatele stau pe masă, cele două palme se apropie, iar vârfurile degetelor unei palme le ating ușor pe cele ale celeilalte palme, rămânând în această poziție – asemenea unor mâini care se roagă. Atunci când persoana ascultă, ea poate să aibă „turla” *coborâtă*, mâinile așezate pe o suprafață sau între genunchi. În această poziție coborâtă, gestul este mai degrabă unul de cooperare, iar cercetările arată că femeile tind mai degrabă să adopte poziția de „turlă” coborâtă (în rolul de ascultător), decât pe cea ridicată.



Acest gest este adoptat mai mult de către bărbați decât de către femei și, uneori, dacă o anumită persoană își înclină capul și își retrace corpul – în locul unei posturi non-verbale deschise – aceasta poate părea drept arogantă. Ba chiar uneori vei vedea o astfel de „turlă” deasupra capului. Toate studiile arată că atunci când oamenii observă „turlă” la alte persoane, percep această mișcare ca pe un gest de siguranță de sine. De asemenea, dovezile arată că oamenii trăiesc sentimente complet diferite atunci când trec de la gestul defensiv (cu mâinile strânse una de cealaltă) la un gest „turlă” intenționat.

TESTEAZĂ

Adoptă „turla” într-o conversație sau la o întâlnire. Urmărește reacția. Ți se afectează starea emoțională? Te face să te simți mai încrezător, mai în cunoștință de cauză? Dacă te simți nervos sau îngrijorat cu privire la mâinile tale strânse în fața altei persoane, încearcă „turla”. Ar trebui să te liniștească.

Dacă ești puțin nervos – să zicem din cauza unui interviu sau a vreunei întâlniri importante – „turla” previne ușorul tremur al salutului prin strângerea mâinilor (tremur vizibil uneori în cadrul acestor întâlniri). Cu cât folosești mai mult acest gest, cu atât devine un obicei, până când se transformă în ceva natural.

Dacă îți dai seama că tot timpul îți frângi mâinile inconștient, ia aminte și substituie acest gest cu unul de tip „turlă”. Urmărește cum ți se îmbunătățește concentrarea, pe măsură ce îți dai seama că – în loc să te gândești la tine – te gândești la celălalt.

Există un alt gest cu mâinile care, spre deosebire de „turlă”, presupune *intercalarea degetelor*. În mod normal, așa cum am văzut, degetele intercalate sunt mai degrabă asociate cu nervozitate și defensivă. Atunci când se asociază cu gestul în care degetul mare este orientat în sus rezultă o manifestare hibridă care denotă încredere. Este un gest pozitiv, iar observatorului îi inspiră încredere în vorbitor.

„Inspiră încredere în vorbitor.”

Mâinile la spate

Fără îndoială că îți amintești multe momente în care ai avut de-a face cu persoane care își puneau mâinile la spate, una prinsă de cealaltă. Nu este un gest de ascundere a mâinilor – dimpotrivă, proiectează încredere pentru că ești bucuros să-ți expui partea din față a corpului, vulnerabilă. Cu toții i-am văzut pe polițiști, pe militarii cu grad superior, pe

chirurgi sau pe profesorii universitari adoptând această postură.

S-a dovedit că prin adoptarea acestei posturi poți căpăta mai multă încredere și că pot fi schimbate sentimentele și impresia pe care o au oamenii despre tine. Îmi amintesc că, în urmă cu mulți ani, le prezentam unor vizitatori (3 la număr) birourile unei agenții de publicitate. La sfârșitul turului, i-am înmănat instinctiv un raport anual persoanei care a mers peste tot cu mâinile la spate. S-a dovedit că acesta era în training la IT (se afla în firmă de 6 săptămâni), iar ceilalți doi erau directorul general și directorul financiar ai agenției.

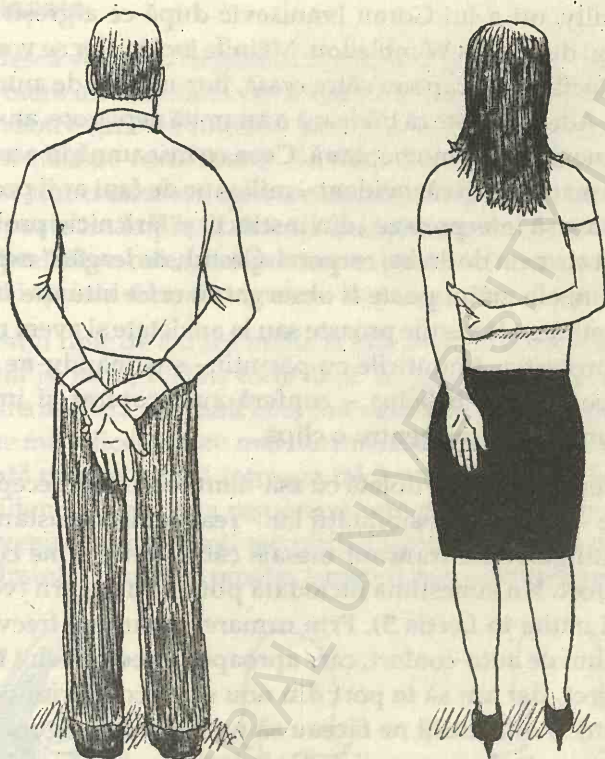
Bratele

Există o diferență enormă în ceea ce pot transmite câțiva centimetri cu privire la atitudine. Dacă cea de-a doua mână la spate nu apucă decât încheietura celeilalte mâini, atunci vorbim despre o situație în care persoana este deranjată sau frustrată de ceva. (De asemenea, poate să însemne și nervozitate). Mâna aproape controlează încheietura, împiedicându-i eliberarea. Cu cât mâna prinde o zonă a brațului situată mai sus, cu atât persoana respectivă trăiește o furie sau o frustrare mai mare.

Mâna la față / la cap

Când suntem sub imperiul stresului sau al disconfortului de orice fel, vom face frecvent gesturi de auto-confort, care presupun atingerea cu mâna a feței, a capului sau a părului. (Sună oare vreun clopoțel în legătură cu comportamentul tău?) Ceea ce este interesant referitor la aceste comportamente este că suntem înclinați să *atingem acele zone care probabil au fost folosite pentru a ne liniști atunci când eram copii*. Prin urmare, acest curent de gândire spune că ne liniștim în același mod în care eram consolati în copilărie.

De exemplu, dacă ne încercăm orice fel de anxietate, s-ar putea să ne trecem mâna prin păr, ca și cum l-am pieptăna (tipice pentru



bărbați sunt vârful capului sau partea din spate a gâtului). Îți sună cunoscut? Ai avut ocazia să observi vreo „vedetă” la o emisiune, imediat după ce s-a așezat, iar aplauzele publicului din studio s-au oprit? Își ridică mâna pentru a-și netezi părul din față sau de la spate (de obicei bărbații). Sau o persoană ce tocmai s-a întors la locul de parcare și îl zărește de la distanță pe polițistul de circulație scriind o amendă? Își ridică mâna....

O altă variațiune a acestui gest – cel mai adesea îl vei vedea făcut cu ambele mâni – este imaginea lui David Beckham sau a altui fotbalist după ce a ratat înscrierea unui gol din

penalty, ori a lui Goran Ivanišević după ce a greșit două mingi de meci la Wimbledon. Măinile jucătorilor se vor duce instinctiv către cap sau către ceafă, într-un gest de auto-confort. Adevărul este că trădează o anumită neplăcere, anxietate sau nervozitate momentană. Ceea ce înseamnă în acest caz este mai mult decât evident – milioane de fani ar fi probabil în stare să interpreteze „din instinct” și fără nicio problemă acest element de limbaj corporal. Gestul „de leagăn” exprimat cu ambele mâini poate fi observat în orice situație în care răspundem la veștile proaste sau la anxietate și avem nevoie de protecție. Amintirile cu părinții – susținându-ne capul ca pe al unui bebeluș – conferă auto-confort și implicit siguranță, măcar pentru o clipă.

Pielea noastră este dotată cu așa-numitele celule receptoare, care – datorită sensibilității lor – reacționează instantaneu la atingere. Ele transmit mesaje către creier și ne conferă confort. Nu subestima niciodată puterea atingerii (vei afla mai multe în Lecția 5). Prin urmare, recurgem frecvent la acțiuni de auto-confort, care aproape recrează felul în care (regret, dar am să te port din nou către copilărie) părinții noștri și alți adulți ne făceau să ne simțim în siguranță pe vremea când eram copii sau bebeluși.

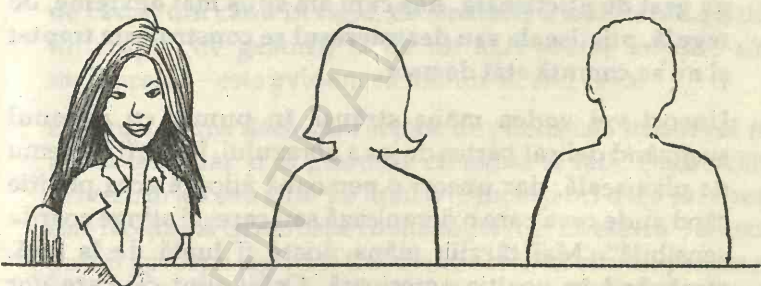
Interpretarea gesturilor făcute cu mâna la față sau la cap necesită o oarecare preocupare, în primul rând prin a deveni conștienți de modul în care oamenii le exprimă și la ce moment al conversației pot apărea cu precădere. Toate acestea ne oferă indicii. Sigur că de-a lungul timpului ai construit un bagaj de cunoștințe la care recurgi instinctiv. Dar, asemenea oricărei alte analize pe care o faci zilnic, pentru a deveni eficient trebuie să acorzi atenție și să ai un spirit de observație foarte dezvoltat.

“Trebuie să acorzi atenție și să ai un spirit de observație foarte dezvoltat.”

Plictiseala

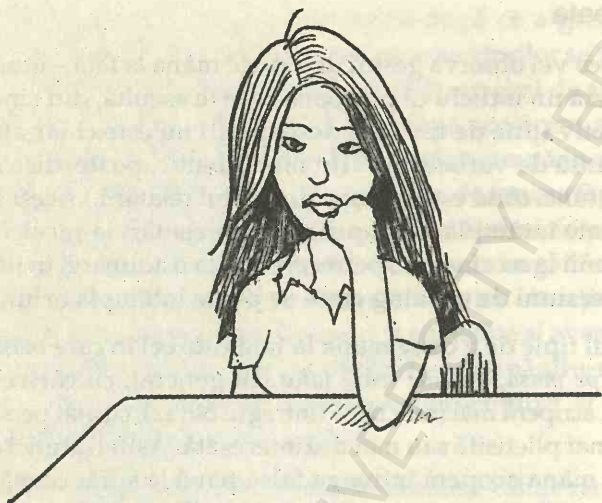
Adesea vei observa gestul de a duce mâna la față – gest care îți oferă un indiciu că persoana care te ascultă, din cine știe ce motiv (ține de tine să-l descoperi!) nu este chiar atât de pătrunsă de vorbele tale. (În mod identic, poate afișa acest gest atunci când ești aproape de finalul relatării.) Acest lucru se poate întâmpla în timpul unei prezentări la serviciu, cu prietenii la o cafea, la o petrecere sau la o adunare, în timpul unei sesiuni de training etc. – se poate întâmpla oriunde.

Gestul tipic de a duce mâna la față este cel în care *mâna, cu cotul pe masă, susține toată falca*. În general, cu cât vezi că mâna acoperă mai mult falca (întregul obraz), cu atât persoana este mai plictisită sau mai dezinteresată. Astfel, atunci când toată mâna acoperă întreaga falcă până la sprânceană este evident că persoana respectivă este plictisită. Atunci când devenim dezinteresați sau plictisiți, totul se petrece gradual, culminând cu acea poziție a mâinii care susține capul.



ATENȚIE!

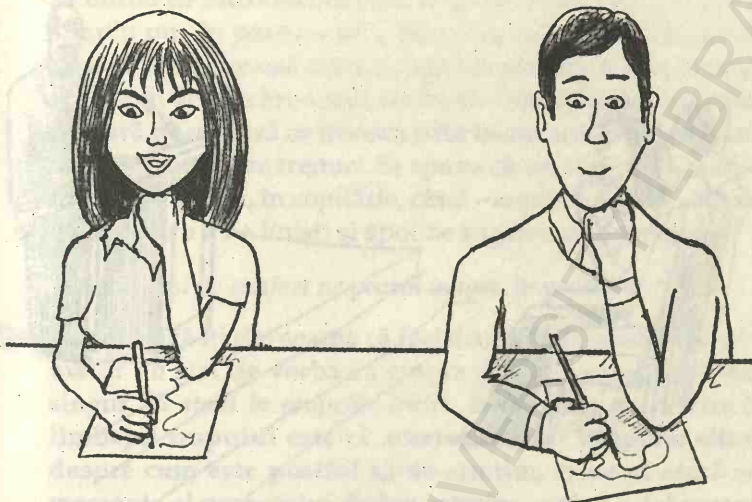
Uneori, în funcție de poziția mâinii la falcă, poate fi vorba doar de o schimbare a poziției care să intensifice concentrarea ascultătorului, fie pentru că este ceva care îl privește, fie pentru că vrea să manifeste empatie față de vorbitor („O..., groaznic! Chiar ți-a spus asta?“...). Cu alte cuvinte, opusul plictiselii. (Vezi de ce limbajul trupului este atât de derutant?)



Dacă cineva a dat anterior semne de atenție și apoi trece brusc în această poziție extremă, este puțin probabil să fie un gest de plictiseală. Așa cum am spus mai devreme, de regulă, plictiseala sau dezinteresul se construiește treptat și nu se comută atât de ușor.

Uneori vei vedea mâna strânsă în pumn, cu pumnul susținând delicat partea de jos a obrazului. Poate fi un semn de plictiseală, dar uneori o persoană adoptă acea poziție când aude ceva care o deranjează sau care „îi atinge coarda sensibilă”. Mai târziu, mâna poate fi luată de la față, rămânând în poziția anterioară. Ochii sunt cei care vor *confirma* ceea ce a simțit persoana respectivă – corpusul, mai ții minte?

Totuși, *pumnul susținând bărbia* este cu totul altceva: la fel ca și cu toată mâna deschisă susținând întreg obrazul sau falca, ambele proptesc capul. Prin urmare, este un semnal de pericol, mai ales în situațiile în care susții o prezentare, un training sau un discurs și vezi o mulțime de capete sprijinite în acest mod.

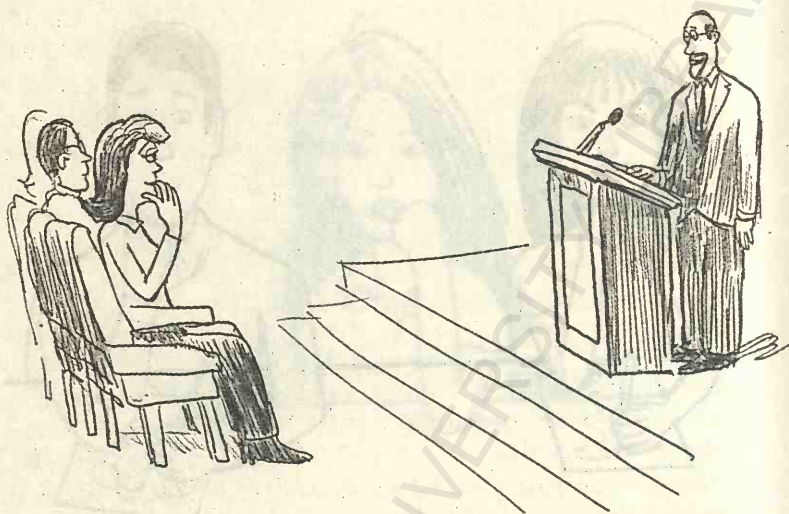


Dacă gestul este însoțit de mângălituri pe hârtie, de reverie (uită-te la ochi!), de o expresie neutră, de un zâmbet fals, de căscat din când în când, de tensiune a maxilarului (iață un corpus de gesturi) și de tot mai multe mișcări ale membrelor – este evident că trebuie să faci ceva!

Pentru a vedea dacă sunt semne de plictiseală trebuie să *te uiți la ochi*, dar și la gesturile cu mâna la față. Dacă ochii privesc în jos sau sunt pe jumătate închisi ori dacă privirea este încețoșată (și aproape că spune „te rog, încetează”) atunci poți fi aproape sigur că trebuie să schimbi ritmul pentru a încerca să recâștigi atenția, ori să decizi dacă situația este fără speranță și să abandonezi cauza.

Dezaprobară sau dezacordul?

Uneori vei vedea o persoană acoperindu-și gura astfel: *cele patru degete acoperă gura, iar cu degetul mare apasă pe obraz*. De obicei, acest lucru indică dezacordul persoanei față de ceea ce a spus vorbitorul sau faptul că nu crede că acesta spune adevărul. În mod inconștient, mâna ajunge în zona gurii.



Interpretarea acestui gest? Este ca și cum creierul ne obligă să ne blocăm pentru a nu divulga faptul că nu suntem de acord, că nu aprobăm sau că nu avem încredere în ceea ce spune persoana respectivă. Ia aminte dacă observi această atitudine la publicul tău – fie că este afișată de o singură persoană din public, fie de mai multe. Așa cum am mai spus-o de multe ori până acum, este recomandat să schimbi desfășurătorul discuției. Încearcă să ajungi la rădăcina problemei și să cauți indicii.

Când se întâmplă invers și *persoana care vorbește* face acest gest imediat după ce a spus ceva, poate să semnifice că nu spune adevărul cu privire la ceva anume. În consecință, impulsul neurologic (de la creier) este de a încerca să previi cât de cât prezentarea unor astfel de neadevăruri (ne vom ocupa de aceste aspecte în Lecția 6).

O variantă a acestui gest este atunci când vezi pe cineva că *își introduce degetele în gură*. Acest gest denotă de obicei că persoana trăiește o oarecare stare de disconfort sau de presiune. Orice fel de situație care creează anxietate ne face

să dorim să introducem ceva în gură. Faptul de a fi pur și simplu pus în postura de a lua orice fel de decizie banală poate duce la această acțiune. Am văzut oameni care se uitau la panoul de plecări-sosiri ale trenurilor și adoptau această postură pe măsură ce treceau prin încercarea anxioasă de a face legătura între trenuri. Se spune că acest gest de confort ne poartă înapoi, în copilărie, când – copii fiind – ne căutam gura pentru a ne liniști și apoi ne sugream degetul mare.

“Acest gest de confort ne poartă înapoi, în copilărie.”

Astfel, dacă îți dai seama că faci acest gest atunci când nici măcar nu stai de vorbă cu cineva și poate că ești de unul singur, *fii atent la propriile trăiri. Important cu privire la limbajul trupului este că acesta nu doar le spune altora despre cum este posibil să ne simțim, ci ne și oferă un memento al propriului dialog interior* – cel ce a dat naștere trăirii. *Știm că dacă schimbăm gândul, atunci schimbăm și ceea ce simțim* – ceea ce modifică implicit și comportamentul non-verbal.

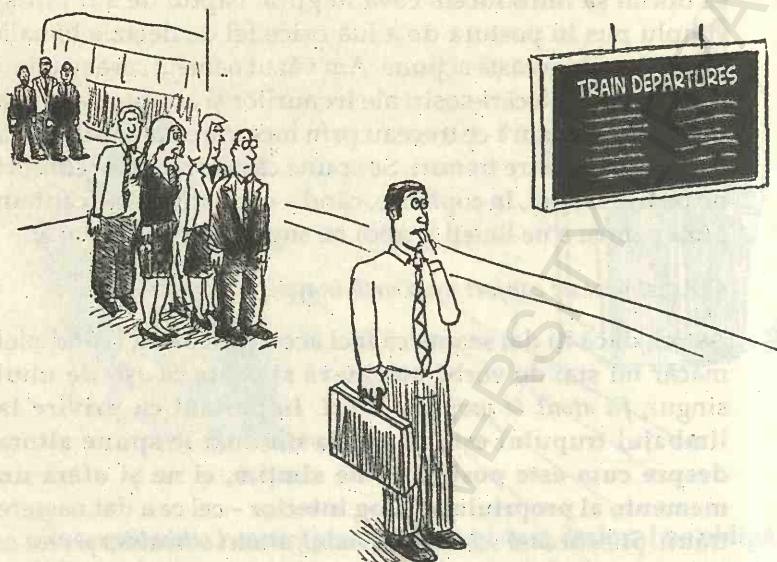
Așa că dacă ești cu cineva, ai grijă că acest gest îi poate spune ceva despre starea ta – și poate că nu este ce vrei tu să afișezi. În mod identic, dacă observi acest gest la celălalt, ai ocazia să cercetezi circumstanțele și să vezi dacă are vreo legătură cu tine. Dacă nu are, măcar ai avut ocazia să te arăți întrucâtva empatic prin întrebările pe care le-ai formulat.

IA AMINTE!

Modul în care te simți afectează implicit modul în care se simt și cei care te ascultă.



Un alt gest comun cu mâna la față este cel în care degetul mare susține bărbia, iar cel arătător indică o direcție verticală în sus pe obraz. În general, nu este un gest care să indice



sentimente pozitive, ci mai degrabă un oarecare dezacord. Adeseori, această postură este derutantă, întrucât este asemănătoare cu cea care denotă evaluare (în loc de negativitate), însă poziția degetului mare este cea care ne oferă indiciul. Vei vedea adesea că persoana aflată în această poziție va mișca din când în când degetul arătător pentru a-și atinge ochiul (poate o mișcare de frecare), blocându-te și mai mult!

Adesea observăm gestul de a se freca la ochi, în mod izolat față de orice altă atingere a obrazului sau a bărbiei. Uneori implică și gestul de a se trage de pleoapă.

Cele mai comune acțiuni

Într-o cercetare a gesturilor cu mâna la cap sau la față, s-a constatat că cele mai comune acțiuni, în situații stresante, sunt (în ordine) următoarele:

1. sprijinirea fălcii,
2. sprijinirea bărbiei,
3. atingerea părului,
4. susținerea obrazului,
5. atingerea gurii,
6. sprijinirea tâmpiei.

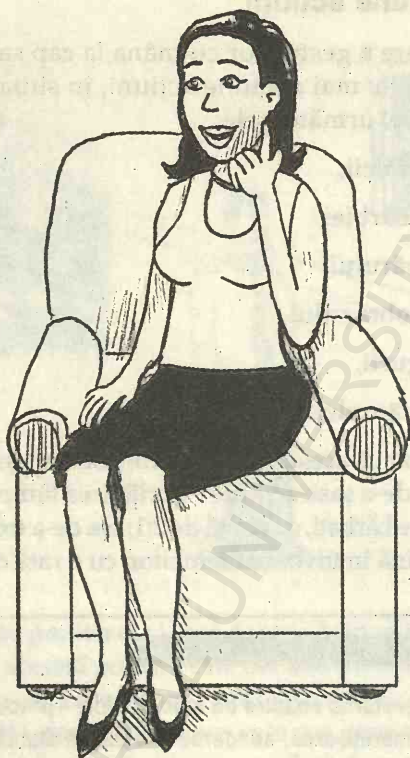
Studiul a arătat că aceste acțiuni sunt comune și bărbaților și femeilor. Cea de-a șase acțiune – sprijinirea tâmpiei – este mai comună printre bărbați, cu o rată de 2:1; cea de-a treia – atingerea părului – înclină în favoarea femeilor, cu o rată de 3:1.

IA AMINTE!



Se spune că gesturile noastre de auto-confort – precum mângâierea, îmbrățișarea, atingerea – realizate atunci când avem o stare de disconfort, sunt puse în legătură cu copilăria deoarece sunt gesturi inconștiente, provenite de la atingerea consolatoare a altei persoane.

Intrăm pe un teritoriu mai favorabil atunci când o persoană trece la „evaluarea” pozitivă. Iar mâinile noastre se învârt mai mult în jurul *bărbiei* și mai puțin în restul feței. O persoană care este interesată de mesajul tău va adopta adesea o postură *cu pumnul ușor închis sprijinind obrazul și cu degetul arătător ridicat, de regulă lângă ureche.*



În următorul stadiu, când soliciți interacțiune sau dorești ca o persoană să ia o decizie cu privire la ceva, de obicei mâna trece la bărbie. Dacă rămâne acolo sau dacă se înclină în față și, în același timp, își ia mâna de la bărbie, înseamnă că în continuare este interesată de prezentarea, discursul, propunerea, sesiunea de training, instantaneele de vacanță, rețeta de briose cu afine, indicarea căderii pieței imobiliare sau creșterea prețurilor la combustibili etc. – orice subiect pe care îl aduci în discuție. Dacă însă persoanele trec la un corpus de semnale de plictiseală, este clar că mai ai de lucrat.

Brățele

Îți amintești că am vorbit despre limbajul corporal deschis și despre cel închis? Până acum sunt sigur că ai înțeles (ceva ce știai instinctiv) faptul că lucrurile decurg de la sine numai când suntem într-o poziție „deschisă”. Vom vorbi despre pozițiile brațelor și semnificațiile acestora, și bineînțeles despre ce efect are asupra creierului tău faptul că brațele tale sunt într-o anumită poziție.

“Lucrurile decurg de la sine atunci când suntem într-o poziție „deschisă””

Brățele încrucișate

Brățele sunt în mod deosebit un subiect interesant în termeni de limbaj corporal, pentru că poziția lor încrucișată are capacitatea de a forma o „barieră” protectoare între oameni și de a pune capăt comunicării. I-ai văzut vreodată pe acei oameni cât un munte stând la ieșirea dintr-un club de noapte? Îți amintești ce fac cu brațele? Dar în interiorul clubului (ai reușit să intri?) oare cum procedau fetele ca să-ți arate că nu sunt interesate?

Întrucât se pare că trebuie să ne întoarcem în copilărie pentru a afla răspunsurile la o mulțime de acțiuni non-verbale din viața adultă, adu-ți aminte cum obișnuiai când erai copil să te ascunzi în spatele a tot felul de lucruri pentru a te proteja. Dacă nu era un părinte, poate că era un copac ori o masă sau orice altceva care să-ți ofere apărare față de lumea din afară.

Pe măsură ce am crescut, ne-am dat seama că avem propriul mecanism de apărare *la purtător*: brațele. În momente de disconfort, acestea se pot încrucișa – într-o multitudine de variante. Adoptăm posturi defensive când auzim ceva cu care nu suntem de acord, când suntem într-o situație tensionată sau când un gând negativ ne trece prin minte, dând naștere unei trăiri corespunzătoare.

IA AMINTE!



Brațele încrucișate (și nu din motive de temperatură!) aproape întotdeauna semnifică o anumită formă de disconfort.

Încrucișarea brațelor este un gest pe care îl vezi peste tot în lume. Așa cum am menționat mai sus, el semnifică în principal disconfort din partea ta și prin urmare transmite acest lucru și observatorilor. Întotdeauna ne preocupă ceea ce semnalele noastre corporale transmit altora, corect?

Orice manifestare corporală, fiind transmisă în tăcere, nu are șansa unei reacții de răspuns (dacă mesajul este recepționat incorect).

Ori de câte ori trăim o stare de anxietate sau de suferință avem tendința de a ne retrage brațele. Întotdeauna brațele vor sta fie drepte în lateral, fie peste piept, ceea ce ne oferă o barieră de apărare și – la fel de important – auto-confort. Deoarece suntem întotdeauna preocupați nu doar de semnalele pe care le detectăm, ci și de cele pe care le transmitem, ar trebui să fim atenți când adoptăm orice poziție cu brațele încrucișate (chiar dacă trebuie dat drumul la încălzirea centrală!).

IA AMINTE!



Studiile confirmă că, în general, poziția cu brațele încrucișate este interpretată ca un gestul defensiv sau negativ.

Există câteva poziții cu brațele încrucișate pe care fără îndoială că le-ai întâlnit în viața personală sau profesională. Cea mai comună – pe care probabil că o recunoști și la tine de pe vremea când înzestrarea genetică ți-a prezentat-o prima dată – este încrucișarea generală a brațelor: ambele brațe sunt pliate la piept (o mână poate fi băgată între braț și piept). Aceasta este cea mai obișnuită încrucișare a brațelor. Poate fi văzută peste tot în lume și de obicei strigă silențios același lucru (ah, atât de politicoși!): „Mă simt în defensivă sau trăiesc o stare negativă cu privire la *cineva* sau *ceva*.” Poți vedea acest gest atât în interacțiunile tale cu ceilalți, cât și în viața de zi cu zi: în metrou, în lift, la cozile lungi de la poștă, în camerele de așteptare, la oficiile sociale etc. – practic, în orice loc unde oamenii nu stau comod sau nu se simt în siguranță.



De exemplu, la serviciu – în timpul unei întâlniri sau a unei discuții pe care o ai cu un coleg, un client sau cu șeful – dacă apare deodată această postură (atunci când comportamentul de bază îți spune că nu este normal), atunci se poate să fi spus ceva cu care persoana respectivă nu este de acord. Verbal,

îți poate arăta că totul este în regulă (cu o voce ezitantă sau mai moale, de această dată), dar acest gest, probabil însoțit de o schimbare a expresiei faciale (mai puțin „deschisă”), ar trebui să te alarmeze.

“Acest gest ar trebui să te alarmeze.”

Ia în considerare următorul scenariu:

Mihai (într-o ședință de departament) stând de vorbă cu asistenta sa: „Bine. Hai să aranjăm cu seara aia de groază și mister la Oxford. O să stau la hotelul acela de cinci stele, cel din inima orașului. Îl știi – acea imensă clădire gotică – care are la subsol un spa încântător, la lumina lumânărilor. Ia-l și pe prietenul tău – vine și soția mea. Ne-ar face plăcere să-l cunoaștem. (Cristina își acoperă gura cu mâna). Cum îi zice?...”

Cristina: „Da ... Romada. Este un hotel frumos, plin de atmosferă.” (Înălțimea și tempo-ul vocii ei este diferit, iar cuvintele sale se sting pe măsură ce mâna coboară spre gât).

Mihai: „Exact. Actorii și echipa de televiziune de la „Inspectorul Morse”⁹ stăteau acolo – i-am văzut odată la bar. De fapt, vom ține ședința informativă în Barul Morse de acolo.”

(Acum Cristina privește în pământ și a încrucișat și brațele.)

Ei bine, Mihai n-a rămas cu niciun truc de detectiv de la inspectorul Morse – este clar. Toate indiciile evidente erau acolo – în mod clar ceva nu era în regulă. El ar fi trebuit să știe că din comportamentul de bază al Cristinei face parte de fiecare dată un bun contact vizual. Acesta ar fi trebuit să fie semnalul că se întâmplă ceva. Și apoi discursul ei – ezitant; și-a acoperit gura, și-a dus mâna la gât, iar apoi și-a încrucișat brațele. Un „corpus” de comportamente de anxietate. (S-a dovedit că tocmai se despărțise de prietenul ei în weekend.)

⁹ Serial polițist de televiziune, renumit în Marea Britanie.

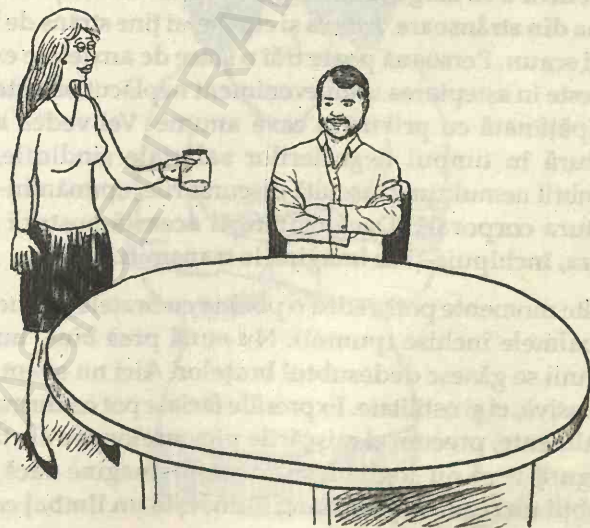
Prin urmare, a existat un „corpus” care să ne informeze că mesajul pur decurgea din acțiunile non-verbale. Deoarece știm că sensul real al unui mesaj provine de la corp (întrucât este greu de simulat), ceea ce observăm de la semnalele corporale și vocale (55%, respectiv 38%) ne spune că nu vom ajunge nicăieri cu acea persoană dacă nu încercăm să aflăm care este problema.

În mod cert, câtă vreme persoana rămâne cu această barieră defensivă a brațelor încrucișate, atitudinea sa nu se va schimba. După cum se spune: „Unul din doi trebuie să cedeze”.

„Deblocarea”

Când mă confrunt cu această situație, de obicei încerc să determin persoana respectivă să se ocupe de altceva sau să se uite la ceva anume. Dacă îi dai ceva anume la care să se uite sau o mobilizezi să facă un anumit lucru, atunci o vei determina să iasă din „blocajul” brațelor sale.

„Încearcă să faci persoana respectivă să se ocupe de altceva sau să se uite la ceva anume.”



Îmi amintesc de o prezentare pe care am făcut-o la serviciu și de faptul că – la un moment dat – colega mea și-a dat seama că respectivul client a adoptat postura de „*nu mai sunt interesat*”. Nu exista niciun document sau broșură relevante care să îi fie înmânate. Așa că ea a luat un borcan nedesfăcut cu cafea și a pretins că este prea strâns pentru a-l deschide, întrebându-l pe clientul „*acum încântat*” dacă o poate ajuta. Brațele s-au desfăcut, a urmat o pauză prematură de cafea, precum și un interludiu informal pentru a întreba „*dacă sunt de clarificat anumite puncte*”. (Nu subestima niciodată puterea unei *demoazele* nemulțumite!)

Tipuri de încrucișare a brațelor

Ceea ce merită subliniat cu privire la gestul de încrucișare a brațelor este faptul că purtarea și atitudinea mentală ale persoanei rămân *blocate* în acea stare câtă vreme *rămâne* în acea postură.

Un alt tip de încrucișare a brațelor este cel prin apucarea brațelor. Ambele mâini apucă strâns partea de sus a brațelor, ca pentru a se asigura că brațele rămân fixate și că nu vor scăpa din strânsoare. Este ca și cum te-ai ține strâns de brațele unui scaun. Persoana poate trăi o stare de anxietate extremă sau este în așteptarea unui eveniment neplăcut ori este foarte încăpățânată cu privire la ceva anume. Vei vedea această postură în timpul negocierilor salariale sindicale, unde membrii nemulțumiți ascultă discursurile, opunându-se prin postura corporală. Dacă manifesti această postură în fața altora, închipuie-ți ce imagine le transmiți.

În alte momente poți vedea o poziție cu brațele încrucișate și cu palmele închise (pumni). Nu sună prea bine, nu-i așa? Pumnii se găsesc dedesubtul brațelor. Aici nu avem numai defensivă, ci și ostilitate. Expresiile faciale pot confirma aceste sentimente, precum și mișcările picioarelor sau ale tălpilor. Asigură-te că nu „*oglindești*” această imagine dacă încerci să obții un rezultat conciliant. Folosește un limbaj corporal

deschis, pentru a încuraja persoana respectivă să se deschidă și să-ți mărturisească motivul sentimentelor sale. Știi care sunt acestea – vrei să știi *de ce*. Vei vedea această postură la agenții de ordine ai cluburilor de noapte, la personalul de pază și la polițiști. Ea transmite semnalul pe care ei vor în mod deliberat să îl transmită.

Mai există și o altă încrucișare a brațelor, pe care cercetătorii o întâlnesc frecvent. Ea presupune ridicarea *degetelor mari de la mâini*. Am văzut-o mai ales la agenții comerciali atunci când negociau sau își justificau prețurile față de proprietarii de case, confrunțați cu vreo reparație urgentă, ori la mecanicii auto aflați în aceeași situație etc.



Postura cu brațele încrucișate transmite disconfort sau teamă, dar degetele ridicate transmit încredere, într-o anumită măsură. Este ceva ce ține de degete – ce anume? De exemplu, știm că oamenii care se simt încrezători își țin adesea degetul mare (sau amândouă) ieșind din buzunarul hainei. Dacă ne uităm în toate jurnalele de știri, se pare că răposatul John F. Kennedy își ținea întotdeauna mâinile în buzunare, cu degetele mari scoase afară.

Da, constructorul și mecanicul auto despre care am vorbit mai devreme nu se simt în largul lor mărinind suma de bani pe care vor să o scoată de la tine. Dar, în același timp, se simt încrezători, pentru că știu că te confrunți cu o situație deosebită: ai o problemă (iar ei știu pe cineva care să ți-o rezolve).

Prin urmare, vei vedea adesea acest tip de încrucișare a brațelor, la serviciu și în afara lui, iar dacă se dovedește a fi în mediul profesional, atunci știi că acel coleg sau persoana de care te ocupi, deși nu se simte în largul ei, este totuși sigură de poziția sa.

Brațele parțial încrucișate

Înainte de a părăsi acest subiect important, să cercetăm totuși și modul în care putem încerca să minimizăm manifestarea acestui gest defensiv. Poate chiar și tu faci asta din când în când: adopți o postură cu brațele parțial încrucișate – cu un singur braț. Acel singur braț va forma o barieră defensivă, întinzându-se pentru a se prinde de celălalt braț. Este un gest destul de uzual la femei și îl vei vedea în special în grupurile de oameni care stau de vorbă, mai ales dacă nu se cunosc bine unii pe alții.

Înapoi în copilărie pentru un moment – ne readuce aminte de momentele în care eram ținuți de un braț sau de o mână, atunci când ne era teamă. Vei observa această încrucișare – cu un singur braț – în momentul aflării rezultatelor de către

candidații din diverse circumscripții, aflați pe scenă în noaptea alegerilor. De asemenea, mai poate fi observat la persoanele aflate în așteptarea unui trofeu sau a unui premiu în urma vreunui concurs.

Uneori, această încrucișare parțială are o variațiune. Ocazional, se întâmplă să nu fim în postura de a putea apuca celălalt braț. Nu avem șansa unui gest de auto-confort, așa că trebuie să recurgem la o stratagemă. Nu vrem ca oamenii să știe cum ne simțim. Dar trebuie totuși să transferăm energia nervoasă și avem încă nevoie de confortul unei bariere, fie ea și fugitivă.

“Avem încă nevoie de confortul unei bariere.”



Nu vei fi surprins să afli că persoanele aflate în atenția publicului – precum politicienii și „celebritățile” – trebuie să fie la înălțimea imaginii lor și astfel recurg tot timpul la gesturi defensive deghizate. Avem privilegiul de a-i pune la microscop, de regulă prin intermediul camerei TV. Prin urmare, ei trebuie să muncească din greu pentru a arăta „așa cum trebuie”, chiar dacă pe dinăuntru resimt un mare disconfort.

Revistele glossy arată întotdeauna cupluri intrând sau ieșind din imobile sau din cluburi. Cu cine este ea? Cine pleacă împreună cu el? Cum îl ține – se uită la el? Ce ne spune limbajul trupului? Cea mai firavă nuanță de limbaj corporal va fi înregistrată și folosită ca probă împotriva dumneavoastră, domnișoară (Kate) Moss!

Prin urmare, se poate ca – în mod tipic – celebritățile și persoanele publice (care au o imagine de proiectat, dar și de protejat) să aibă un braț peste corp atunci când sunt pe covorul roșu sau pe Downing Street¹⁰, ori când urcă treptele unui restaurant monden din L.A. Un braț poate fi parțial încrucișat aranjând cureaua de la ceas (uneori *nu* există nicio curea); altcineva poate să îndrepte o cravată deja îndreptată. Un braț va fi parțial încrucișat peste corpul lui J. K. Rowling atunci când merge pe covorul roșu, ridicându-și mâna la ureche pentru a aranja un cercl. Toate acestea sunt mecanisme defensive la îndemână, în absența unei bariere permanente.

Ezitatea dezvăluită de către mâini

În Anglia, Familia Regală este citată adesea atunci când se vorbește despre gesturile deghezate, pur și simplu datorită numărului mare de angajamente la care trebuie să fie prezentă – deschidere, lansare etc. – și astfel suntem martorii disconfortului evident pe care ei încă îl resimt, chiar și după ani de practică în acest sens.

Regina este cunoscută pentru geanta pe care o ține constant pe braț în fața corpului, oferindu-i o barieră ori de câte ori are nevoie. Prințul Charles nu ne dezamăgește niciodată – el are câteva gesturi „de amabilitate”, în special cel specific persoanei sale, pe care îl folosește pentru reducerea anxietății. În mod tipic, atunci când coboară din mașina regală și trece

¹⁰ Stradă din Londra unde, de mai bine de două sute de ani, se găsesc reședințele unor miniștri importanți.

pe lângă mulțime pentru a se îndrepta să zicem către Royal Albert Hall¹¹, brațul său va trece peste corp pentru a-și potrivi butonii de la manșete.

Uneori își va trata publicul cu o a doua acțiune de substituție, specifică lui. Deși se știe că persoanele din Familia Regală nu poartă bani cu sine, Prințul Charles își va trece brațul și își va pipăi haina în jurul zonei buzunarului interior, pentru a se asigura că portofelul său (inexistent) este încă acolo. Fără îndoială, un portofel cu bani de care ar avea nevoie pentru a cumpăra o înghețată la pauză și un card „Oyster”¹² pentru a se întoarce la Palat după spectacol!

Cu mâna la gât

Mâna se duce instinctiv la gât în multe situații când trăim o stare de anxietate. Femeile au tendința să-și atingă gâtul mai mult decât bărbații. Ca gest de auto-confort, ne vom mângâia partea din față sau – comun printre bărbați – ne vom masa partea din spate a gâtului. În mod tipic, bărbații se vor prinde cu mâna de zona imediat de sub bărbie, stimulând terminațiile nervoase.

Este de remarcat că femeile aflate într-o oarecare stare de anxietate își vor mângâia din când în când partea din față a gâtului, iar dacă poartă un medalion sau un lăntișor se vor juca cu acesta. Când emoțiile se intensifică, este interesant că femeile își ating sau își acoperă complet „scobitura” de la gât, situată imediat deasupra claviculei. Se poate să-și acopere tot timpul cu mâna această zonă, până când dispare sentimentul de „apăsare”.

Am observat recent, în holul unui hotel care avea un imens ecran TV, o manifestare interesantă. Câțiva oaspeți – femei și bărbați – urmăreau unul dintre ultimele episoade din

¹¹ Clădire londoneză, găzduind concerte și alte manifestări artistice.

¹² Card de abonament pentru transportul public londonez.

I'll Do Anything, de la BBC. (Acesta este reality show-ul realizat pentru alegerea celei care o va interpreta pe Nancy în spectacolul *Oliver*.) Erau anunțate voturile publicului. Andrew Lloyd Webber urma să o salveze pe una dintre cele două fete cel mai jos clasate. Tensiunea era mare, iar fetele stăteau acolo așteptând rezultatele (sistemul lor nervos autonom se manifesta printr-o respirație grea.) Am observat patru din cele șapte femei (așezate în jurul televizorului) ducându-și mâna la gât și cuprinzându-l. Mâinile lor au rămas acolo tot timpul, până când au fost anunțate rezultatele votului telespectatorilor.

Astfel, atunci când vrei să observi indicii ale limbajului corporal al femeilor, aruncă o privire să vezi dacă mâna se duce spre gât și care este poziția acesteia. De la jocul cu lăntșorul, la apăsarea și până la prinderea completă a gâtului – toate acestea ar trebui să-ți dea o idee despre intensitatea oricărui disconfort. Din nou, caută corpusuri pentru a face o judecată mai bine documentată.

„Din nou, caută corpusuri.”



Tălpile

Ca și în cazul mâinilor, putem detecta multe informații din gesturile tălpilor, mai ales atunci când sunt însoțite de semnale ale brațelor, formând un corpus într-un tot semnificativ. Și picioarele sunt importante; de ele depindem pentru a ne îndrepta *către* lucrurile sau oamenii care ne plac. **Retragerea picioarelor arată că vrem să ne distanțăm de o situație.** În mod obișnuit, nu suntem conștienți de modul în care se prezintă picioarele noastre – până când nu ne uităm în jos.

Așa cum vei vedea în Lecția 5, această jumătate inferioară a corpului este cea mai edificatoare în detectarea minciunilor. În ceea ce privește picioarele și tălpile, sunt foarte revelatoare așa-numitele *mișcări intenționale*. De exemplu, dacă stai de vorbă cu cineva față în față, iar mai târziu, pe parcursul conversației, persoana respectivă își îndreaptă un picior înspre exterior – iar celălalt în continuare în direcția ta – chiar dacă vă înțelegeți bine, este un semnal că trebuie sau că vrea să plece. **Corpul persoanei este încă în fața ta, dar un picior este îndreptat în altă parte (spre ieșire).** Poate că are o altă întâlnire la care trebuie să ajungă sau poate a decis pur și simplu că vrea să plece. Picioarele oferă suficient de multă informație despre atitudinea unei persoane.

Detectarea unui indiciu intențional adesea salvează o relație, deoarece unii oameni – din politețe – nu vor să spună care le sunt intențiile. Ei se bazează pe aptitudinile celuilalt de a înțelege limbajul corporal – adică ale *tale*. Dacă trebuie să tot facă mișcări intenționale repetate, acest lucru îi poate irita. Adesea, ei își amintesc ultimul lucru cu privire la o interacțiune și astfel se poate ajunge la sentimente negative.

Uneori, nu există nicio îndoială. Stai de vorbă cu cineva; persoana respectivă îți stă alături, cu ambele picioare îndreptate în afară. În ciuda expresiei faciale plăcute, **după modul în care își ține tălpile, este evident încotro se îndreaptă.**

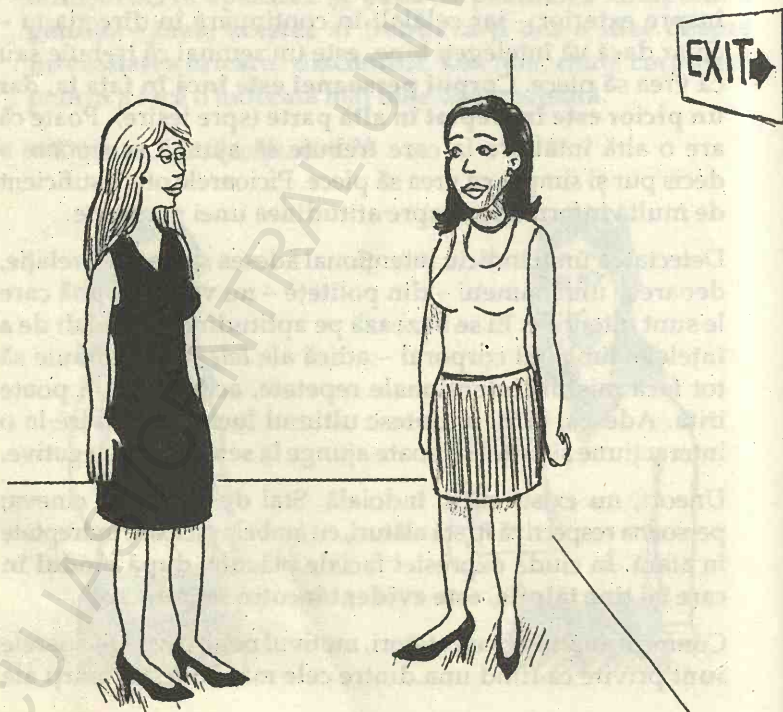
Conform anumitor cercetători, motivul pentru care picioarele sunt privite ca fiind una dintre cele mai „oneste” părți ale

corpului este că – încă de la începuturile timpului – picioarele au trebuit să reacționeze la amenințare și pericol, *în mod independent de gândirea conștientă*.

Membrele noastre inferioare oferă informații despre gândurile noastre pozitive și negative. De exemplu, îți poți mișca picioarele de colo-colo (de nerăbdare) în timp ce stai jos în sala de concert, așteptând ca Madonna să intre pe scenă. La fel, așteptând la recepție cu picioarele încrucișate poți bate în podea, pierzându-ți răbdarea când persoana care îți ia interviul pentru job întârzie de 30 de minute.

Înspre sau în afară?

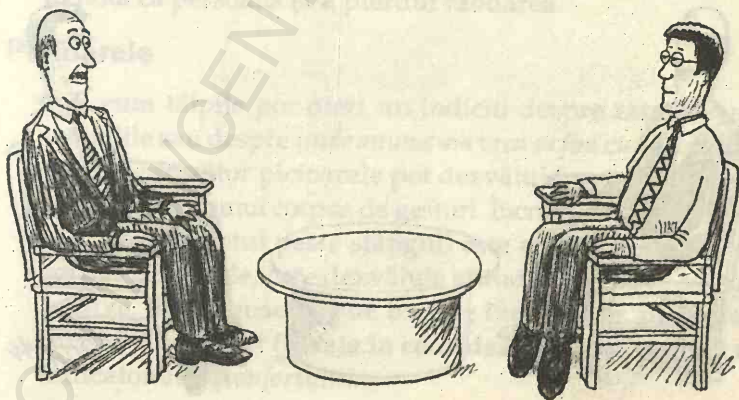
Așa cum mai devreme am atins pe scurt subiectul, este în natura ființei umane să se îndrepte către ceea ce îi face plăcere – lucruri sau oameni. Putem observa asta în comportamentul



manifestat în timp ce stăm jos sau în picioare. Dacă stai în picioare și vorbești cu cineva, se poate ca piciorul tău să nu fie îndreptat către acea persoană – cu alte cuvinte, numai de la solduri în sus stai față în față cu persoana respectivă.

Pe măsură ce conversația progresează, tu sau cealaltă persoană, gradual și fără să vă dați seama, vă puteți mișca piciorul unul înspre celălalt. Se poate întâmpla chiar în mod natural. Dacă piciorul rămâne îndreptat în afară (și către ieșire), atunci nu dorești să mai stai sau, din cine știe ce motiv, raportul nu a fost stabilit. Uneori, piciorul își poate schimba poziția către exterior în timpul interacțiunii – se poate întâmpla astfel pentru că persoana trebuie să plece sau simte disconfort și vrea să plece. Trebuie să știi de ce s-a întâmplat acest lucru – un alt angajament presant sau dezaprobare?

În timpul cât celălalt stă așezat – presupunând că picioarele nu sunt încrucișate – este adesea de folos să observi cum sunt direcționate picioarele. Dacă ambele picioare sunt pe podea și unul sau niciunul dintre ele nu este îndreptat către tine, înseamnă că nu ai atins încă acel stadiu al interacțiunii în care toată lumea să se simtă confortabil. Fii atent dacă acest lucru se datorează mai degrabă poziției în care stă așezat celălalt, decât stării sale mentale.



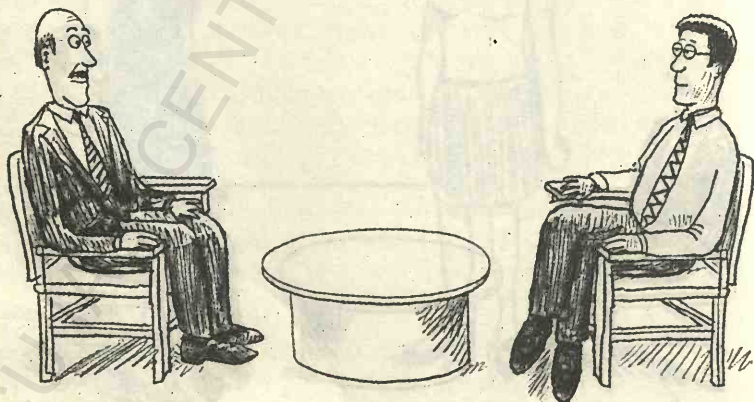
În mod asemănător, te poți găsi într-o situație în care persoana să stea pe scaun într-o poziție cu picioarele încrucișate și îndreptate într-o altă direcție. Picioarele sale încrucișate acționează ca o barieră față de tine. Din nou, verifică dacă se datorează stării emoționale sau amplasamentului mobilei. De asemenea, este bine să verifici următoarele aspecte:

- A avut loc o schimbare a posturii?
- Înainte stătea orientat **către tine**, iar acum s-a așezat într-o poziție **înspre exterior**? (Ceva ce ai spus nu i-a picat bine?)

„Verifică dacă se datorează stării emoționale.”

Cu proxima ocazie urmărește un grup de oameni ce stau de vorbă în picioare. Observă dacă vreunul dintre ei are talpa piciorului îndreptată către o anumită persoană: de exemplu, un bărbat cu o talpă îndreptată spre o femeie din grup sau viceversa. Fii atent la acest aspect, atât în situațiile sociale, cât și în cele de afaceri. Poate dezvălui multe (chiar și despre tine!). De obicei nu știm ce fac picioarele noastre.

Un gest comun pe care îl facem cu toții este atunci când stăm jos și dorim să semnalizăm că vrem să plecăm. Cel mai



adesea este un gest subconștient. Ne aranjăm picioarele, îndreptându-le spre ieșire. Mâinile se așează pe brațele scaunului (sau pe genunchi dacă acestea nu există) și suntem pe picior de plecare. Dacă persoana cu care relaționăm la acel moment nu înțelege semnalul și continuă să vorbească, trebuie să repetăm gestul – iar și iar. *Poate duce la enervare în cazul în care semnalele nu sunt recepționate.*

IA AMINTE!

Fiind cele mai îndepărtate față de creier, de obicei nu suntem conștienți ce fac tălpile noastre și încotro sunt direcționate.



În afară de a fi îndreptate într-o anumită direcție, în cazul în care observăm că tălpile unei persoane sunt stăpânite de neastâmpăr – fie când stă în picioare, fie când stă jos – această manifestare de energie ne spune că persoana respectivă abia așteaptă să scape din acea situație. În mod similar, gestul de a da din picior (de altfel, ca și a bate darabana cu degetele) denotă că persoana și-a pierdut răbdarea.

Picioarele

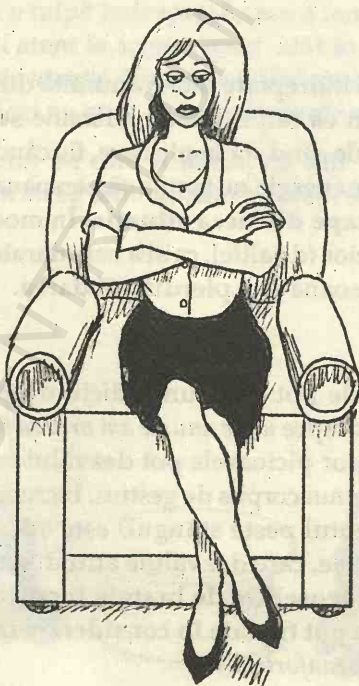
Așa cum tălpile pot oferi un indiciu despre care ne sunt intențiile sau despre unde anume am vrea să fim cu adevărat, în mod asemănător picioarele pot dezvălui foarte multe, mai ales ca parte a unui corpus de gesturi. Încrucișarea picioarelor (de obicei dreptul peste stângul) este adesea parte a unui corpus cu brațele, care dezvăluie atitudini negative sau defensive. Spre deosebire de brațele încrucișate, picioarele încrucișate nu pot fi luate în considerare izolat, ca fiind un indicator al *disconfortului*.

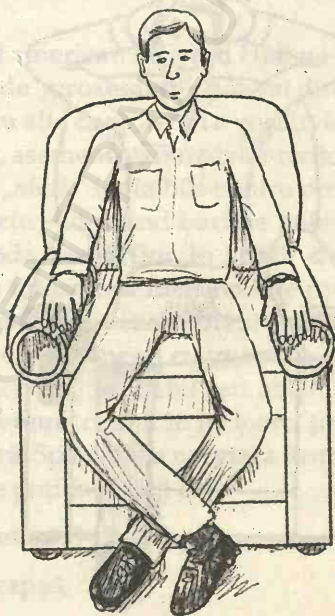
IA AMINTE!



Fii atent cum interpretezi gesturile de încrucișare a picioarelor la femei, căci pot fi făcute pur și simplu pentru confort sau din cauza hainelor – gesturi opuse celor *de atitudine*.

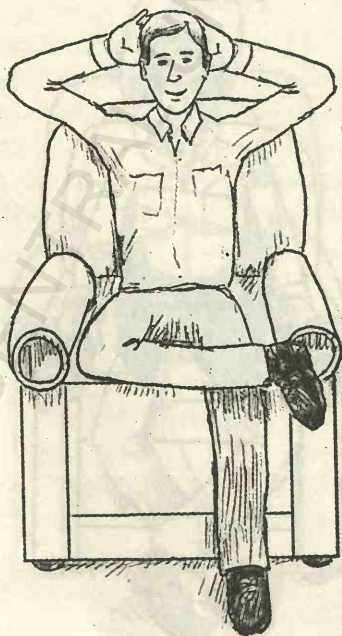
Prin urmare, picioarele încrucișate pot dezvălui ceva numai alături de poziția cu brațele încrucișate, căci și la bărbați poate fi uneori adoptată din obișnuință sau din cauza unor scaune inconfortabile. În general, și la bărbați și la femei, brațele și picioarele încrucișate sugerează o problemă. Așa cum am semnalat mai devreme, trebuie făcut ceva pentru a-i „deschide” și măcar pentru a afla ce anume le provoacă atitudinea negativă.





Uneori sunt încrucișate mai degrabă gleznele decât picioarele. La femei, genunchii sunt de regulă ținuti apropiați, iar mâinile se pot odihni în poală. La bărbați, picioarele sunt desfăcute, iar mâinile se pot odihni pe brațele scaunului. Din nou, așa cum am mai spus, este importantă impresia pe care o creează celorlalți. Dacă o gleznă înțepenită te face să arăți în defensivă – și deci „închis” – asta este ceea ce dorești să transmiți?

Doar o vorbă despre o postură „încrucișată”, enervantă, întâlnită la bărbați. Cu siguranță ați mai văzut-o, și uneori (doar voi, bărbații) v-ați făcut vinovați de ea: cu brațele în spatele capului și cu un picior peste celălalt, cu glezna unui picior susținută de către genunchiul celuilalt picior. O postură de genul: „Într-o zi ai putea fi la fel de minunat ca și mine”. Există anumite persoane care expun această poziție cu subordonații lor. Femeile sunt iritate în mod deosebit dacă



se află în aceeași încăpere și văd această atitudine, chiar dacă nu le este adresată. Poate fi OK pentru un producător de film de la Hollywood, însă în afara acestei imagini ce denotă superficialitate, este un gest care respinge.

„În afara imaginii ce denotă superficialitate, este un gest care respinge.”

IA AMINTE!

Picioarele și tălpile reprezintă cea mai „onestă” parte a corpului.



Proxemica

Antropologul american Edward Hall ne-a prezentat în anii '60 conceptul de „proxemică”, derivat din cel de proximitate – apropiere, cu alte cuvinte. El a vorbit despre „spațiul personal” și cum, asemenea animalelor teritoriale, impunem în jurul nostru o „sferă” invizibilă pentru protecție. Facem acest lucru la serviciu – formând bariere în birourile noastre, de exemplu. Moda birourilor în spații deschise determină personalul să folosească instrumente precum ramele foto, capsatoarele supra-dimensionate și ghivecele cu flori pentru a ridica bariere. Dacă mergi cu trenul și cu metroul londonez (o dublă „plăcere”), probabil ești obișnuit cu „invadatorii spațiului” în vreme ce stai în picioare, ținându-te strâns de cei 5 cm de bară. Spațiul tău normal a fost invadat și singurul mod prin care poți face față este:

- să eviți contactul vizual,
- să întorci capul,

- să adopți un limbaj corporal închis (ca și cum te-ai retrage) și poate un ziar pe post de barieră.

Cumva, așa cum a sugerat psihologul Robert Sommer, suntem capabili să facem față situațiilor inconfortabile de aglomerație și violării spațiului personal, păcălindu-ne mintea să creadă că persoanele celelalte sunt fără viață. Prin urmare, convențiile normale ale comportamentului social nu se aplică – spre exemplu, dacă suntem atinși din întâmplare, ignorăm acest fapt, adoptăm o expresie neutră și ne ferim privirea. Un nivel asemănător de comportament există și în lifturile care urcă și coboară de la un etaj la altul.

În interacțiunile cotidiene normale, ținând cont de nevoile spațiale ale omului, Hall a sugerat că există zone invizibile care sunt potrivite pentru anumite situații. În funcție de relația pe care o ai cu cineva, fiecare zonă reprezintă cât de mult îi permiți celui alt să se apropie de tine. Mmm... interesant, nu-i așa? De câte ori nu v-a indispus, doamnelor (întrebare specială pentru femei), cineva care a venit puțin prea aproape de voi? Într-o situație cu o persoană străină, într-o situație cu tentă socială, la serviciu sau într-o situație de flirt – poate toate la un loc?

Aceștia sunt oameni care pur și simplu nu înțeleg, nu-i așa? Fie își iau anumite libertăți, fie pur și simplu nu știu (nu au fost învățați niciodată) – sau poate provin dintr-o altă cultură. Oricum ar fi, este iritant, nu-i așa? Desigur, această situație nu se limitează numai la femei. Cu toții am trăit-o, femei și bărbați.

De câte ori nu ai „respins” o persoană pentru că distanța dintre voi nu era chiar cea care trebuia? Totul era bine în rest, dar nu ți-a respectat limitele spațiului personal – nu a știut care era zona potrivită a acestui spațiu.

Informații despre „zona potrivită” a spațiului personal

- Zona foarte intimă: 0-15 cm. Rezervată doar celor – iubit sau persoane (copiii tăi) – a căror atingere nu te deranjează (sunt permise deci cele mai intime comportamente).
- Zona intimă: 15-45 cm. Li se permite accesul numai celor importanți pentru tine – iubit, rude apropiate, prieteni apropiați. Dacă persoane străine sau pe care nu le cunoști bine sau de care nu îți place îți violează acest spațiu, te simți stânjenit.



- **Zona personală: 45-120 cm. (lungimea unui braț).** Poți da mâna în această zonă. În lumea occidentală, aceasta reprezintă zona ideală pentru cele mai multe interacțiuni personale. Vei observa această distanță la reuniunile sociale, poate la reuniunile și petrecerile de la serviciu sau la evenimentele „din rețea”. (Sommer a afirmat că dacă stai în afara acestui spațiu, poți trezi sentimente negative celeilalte persoane.)



- **Zona socială: 120-365 cm.** Persoanele care nu ne sunt familiare, dar cu care trebuie să interacționăm – de exemplu, agenți comerciali sau șefi de etaj în magazine.

- **Zona publică:** peste 365 cm. Se consideră că aceasta este o distanță acceptabilă față de primul rând de persoane, atunci când ne adresăm unui grup de oameni într-o reuniune formală. De obicei nu există interacțiune socială în această zonă.



Putem aprecia sau – mai realist – putem ghici importanța unei „relații” între două persoane, în funcție de distanța dintre ele – iar uneori și ce simt una pentru cealaltă.

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Ar trebui să ne străduim să avem mai tot timpul un limbaj corporal „deschis”?



În relațiile normale, da. Dacă însă dai peste un urs, nimeni nu se va mira dacă postura și membrele tale adoptă o poziție mai închisă și formează – haideți să folosim cele două cuvinte preferate – un fel de barieră și adoptă o poziție defensivă. Prin urmare, în mare parte a interacțiunilor noastre, presupunem că, în general, căutăm armonie și cooperare, iar limbajul corporal deschis este ideal pentru a le obține.

Î: Acum îmi fac griji cu privire la brațele mele. Nu mi-am dat seama că ani de zile le-am încrucișat în moduri variate – de exemplu, când sunt cu prietenii, în timpul ședințelor, la teatru, când stau să-mi vină rândul la bancă etc. Presupun că dacă analizez, în mare parte dintre aceste situații nu mă simt bine. Prin urmare, conform cu cele ce ne-ai spus mai devreme, sentimentele mele sunt reflectate în exterior. Presupun că în majoritatea cazurilor nu este nimic rău, dar cred că prietenii mei ar putea fi ofensați atunci când îmi spun tot felul de povești lungi și alambicate; și la fel și la ședințe, mă întreb ce mesaje am transmis.

Ai dreptate. Pentru unele dintre aceste situații poți fi iertat. Dar adu-ți aminte ce am spus: este important ceea ce percepe celălalt. De acum înainte trebuie să fii conștient că, pe măsură ce stai mai mult într-un corpus de gesturi, – să spunem brațele încrucișate și picioarele încrucișate – cu atât mai mult menții acel sentiment. Prin urmare, ajungi la stadiul în care în primul rând mintea controlează corpul. Apoi, după ce ai adoptat o anumită poziție, corpul controlează mintea. Astfel, ești efectiv blocat.

Prin urmare, modul în care să scapi de acest obicei trebuie să fie – în primul rând – comunicarea cu tine însuși. Dacă gândurile au control asupra emoțiilor, spunându-le apoi membrilor cum să se poarte, atunci numai niște gânduri noi te pot face să te deblochezi. Numai dacă nu ești suficient de norocos ca – în

această situație – prietena ta să fie cu tine la teatru și să-ți înmâneze un baton de ciocolată!

Î: Putem vorbi despre acele gesturi de substituție? Acum știu că le fac tot timpul. Vreau ca data viitoare când vom ieși la o bere să-i uimesc pe ceilalți cu cunoștințele mele. Nu am reținut definiția pe care ai dat-o mai devreme. Poți să mi-o rezumi într-o frază?

Desigur. Este orice gest pe care îl facem pentru a transfera energia negativă.

Î: Pot să-ți forțez mâna pentru o frază similară referitoare la gesturile de auto-confort?

Ei bine – aș prefera să nu te mai iei de membrele mele, dar uite: este un gest îndreptat către propriul corp, pentru a te liniști. (Multe dintre ele provin din copilărie.)

Î: Aș vrea să te întreb despre acele acțiuni cu mâna la față. Adică, dacă văd pe cineva că își atinge nasul atunci când îl întreb dacă e vreo problemă cu acoperișul – o să mergem la o a doua vizionare a unei case în timpul săptămânii – pot să presupun că minte?

Nu. Eroare de IDENTIFICARE. Vom discuta despre atingerea nasului în Lecția 5. Ar putea avea mâncărimi de nas – chiar în momentul în care îi adresezi acea întrebare. Totuși, dacă de fiecare dată când îi adresezi o întrebare incomodă, observi un tipar al acestei activități, precum și dacă există un corpus de alte semnale, înseamnă că ai perceput corect gestul.

Î: Mă surprind apucând brațele scaunului și punându-mi picioarele sub scaun atunci când sunt în compania altor oameni. Ei înțeleg că nu este un gest defensiv sau nervos, nu-i așa?

Nu.

Î: Mă surprind întotdeauna ținându-mă strâns de mâini, cu degete cu tot, când sunt convocat la o ședință la serviciu. Subconștientul meu îmi spune ceva?

Da – că trăiești o stare de disconfort. Și le-o transmite și membrilor perspicace ai audienței.

Pauza de cafea



1. Dintre toate părțile corpului nostru, m_____ sunt cele mai spontane.



2. Există mai multe conexiuni n_____ între creier și m_____ decât între creier și orice altă parte a corpului.



3. O mână „d_____” împreună cu o p_____ ridicată este asociată cu onestitate și încredere.



4. Lucrurile pe care le faci pentru a s_____ anxietatea sau energia nervoasă sunt cunoscute ca a_____ de s_____.



5. Unele a_____ sunt îndreptate spre e_____, cum se întâmplă atunci când te joci cu cheile sau cu un pix.



6. Gesturile de a_____ -confort sunt îndreptate spre i_____.



7. În cazul mâinilor strânse, unde există d_____ poziții principale, cu cât poziția este mai r_____, cu atât tensiunea n_____ este mai puternică.



8. Când brațul dus la s_____ se prinde de î_____ celuilalt braț, de obicei semnalează enervare sau frustrare.



9. Prin gesturile cu mâna la f_____ sau la c_____ încercăm să atingem zone care probabil au fost atinse în c_____ pentru a ne l_____.



10. Nu subestima niciodată puterea a_____, căci pielea noastră are c_____ receptoare, care sunt foarte sensitive și r_____ la puterea atingerii.



11. Gestul tipic cu mâna la f _____ indicând plictiseală (stând jos) este atunci când mâna susține întreaga f _____ , cu c _____ sprijinit de masă.



12. Caută întotdeauna c _____ de gesturi pentru a-ți susține aprecierea.



13. Pentru a căuta semnalele de plictiseală trebuie să te uiți la o _____ .



14. Când cel care ascultă face un gest de a _____ a gurii cu d _____ , acest lucru indică de obicei că nu este de a _____ cu ceva sau că persoana respectivă nu spune a _____ .



15. Dacă vorbitorul își a _____ gura imediat după ce a spus ceva, acest lucru indică de obicei că m _____ .



16. Dacă o persoană își bagă d _____ în gură, acest lucru semnifică o oarecare formă de m _____ .



17. Atunci când degetul mare susține b _____ , cu degetul arătător în poziție v _____ , de obicei acesta nu este un semn p _____ .



18. În cazul gestului de evaluare, p _____ degetului mare este cea care îți oferă indiciul.



19. În termenii limbajului trupului, î _____ brațelor are capacitatea de a forma o b _____ .



20. Studiile confirmă că persoanele care văd brațe î _____ , le vor i _____ aproape întotdeauna ca pe un gest d _____ sau n _____ .



21. Pentru a minimiza afișarea brațelor încrucișate ca gest d____, vei vedea adesea brațele p____ încrucișate (foarte comun printre femei). De asemenea, foarte popular printre celebrități și printre persoanele publice este o variațiune a acestui gest, cel cu d____ brațelor încrucișate.



22. Spre deosebire de brațele î____, nu putem afirma că picioarele î____ sunt un semn d____; trebuie să căutăm c____ de comportamente.



23. Picioarele oferă un indiciu bun cu privire la s____ unei persoane: fii atent dacă ele sunt îndreptate î____tine sau în a____ta.



24. Studiul spațiului personal este cunoscut sub numele de p____. Au fost identificate cinci z____.



25. În lumea occidentală, z____ ideală pentru cele mai multe interacțiuni personale este cea „socială”, care se întinde de la circa 120 cm la ____ cm.

„Ceea ce percepem este real, chiar dacă nu este realitatea.”

Edward de Bono

5

LECTIA CINCI Minciuna

Vă prezint discuția dintre Sebastian – account executive la o agenție de publicitate – și șeful său, la scurt timp după o întâlnire cu un client :

Sebastian: Vești bune. Am reușit să-i conving că ar trebui să ia coperta patru pentru următorul număr disponibil.

Șeful: Iulie?

Sebastian: Nu, de fapt nici nu a trebuit. S-au convins singuri.

Domeniul minciunii și al înșelătoriei fascinează pe multă lume și este subiectul multor studii științifice, existând psihologi și alți cercetători care îl explorează continuu.

Eficiența și reușita oricărei interacțiuni sunt determinate de modul în care ascultătorul percepe mesajul (și pe tine!), și nu de ceea ce probabil ai intenționat să comunici. Astfel, este vorba de percepție – din partea celui alt.

“Înșelătoria ține adesea doar de percepție.”

Oamenii își bazează percepția pe comportamentul tău non-verbal, precum și pe cuvintele tale. Dar, așa cum știm, cu toții putem transmite semnale negative care să nu ne plaseze într-o lumină potrivită. Putem da impresia de înșelătorie, când de fapt nu este cazul.

În mod identic, putem interpreta semnalele corporale ale celuilalt ca nefiind sincere pe de-a-ntregul – și s-ar putea să nu fie cazul. *Înșelătoria* ține adesea doar de *percepție*.

Atunci când oamenii au fost întrebați care sunt principalele zone în care și-ar dori să fie mai pricepuți – în termeni non-verbali – răspunsul lor a fost că este vorba despre acele aspecte legate de:

- **abilitatea de a te face plăcut** (despre care vom vorbi în Lecția 6): „Cum știi că lui/iei îi place de mine?” și
- **minciuna**: „Cum știi dacă o persoană îmi spune sau nu adevărul?”

Tipuri de înșelătorie

Spectrul neadevărurilor este larg, de la a nu-și face temele până la „minciunile sociale”, ca răspuns la „Cât de mare este fundul meu în acest obiect vestimentar?” și la „Crezi că am o voce bună pentru cântat?”, variind de la acel măscărici de om de afaceri negociind o afacere importantă, până la mărturiile fostului președinte Bill Clinton în fața Marelui Juriu. Însă chiar și cele mai bine calculate minți au fost de acord asupra unui lucru: nu există „un singur lucru” ce poate să-ți ofere momentul de iluminare care să-ți transmită mesajul „Aha – asta este o minciună!”.

Din fericire, cea mai mare parte a „minciunilor” pe care le spunem (sau pe care le recepționăm) aparține mai degrabă tipului social decât celor care distrug structura societății. Să-i spui gazdei care te-a invitat la petrecere că desertul cu care te-a servit (declarat ca fiind pregătit în casă) a fost cu mult mai bun decât cel similar, disponibil în comerț – chiar dacă ai zărit fără să vrei ambalajul acestui desert (cu eticheta de la magazin) atunci când ai dus sticla de vin în bucătărie – este cu mult mai bine decât să strici o relație. În anumite

situații, aproape natural, nu dorim să-i facem pe oameni să se simtă prost sau să-i facem de râs.

Doar o paranteză aici: uneori vom intra într-o situație în care cineva ne spune ceva ce este în mod evident o minciună, dar respectiva persoană crede că este adevărat și va fi de neclintit. Cam înșelătoare chestia asta, nu-i așa? Ceea ce îți spune, ceva ce altcineva i-a *povestit*, este clar o minciună pentru tine, dar această persoană crede că este adevărat. De exemplu, zidarul îți spune că i-ai spus unuia dintre lucrătorii săi că vrei întrerupătoare din oțel inoxidabil, iar acela – întrebat cu privire la alegerea dintre plastic și oțel – susține că ai spus „Cum vrei tu”. Cineva minte sau cineva are sindromul falsei memorii.

Într-o situație ca aceasta se recomandă să cercetezi corpusurile de comportamente, pentru că ceea ce percepi a fi o minciună, poate fi de fapt o neînțelegere sau o credință naturală, iar dacă este așa, lipsa de semnale negative (pe care le vom trece în revistă imediat) îți va confirma acest lucru. Astfel, dacă cineva îți spune că pământul este plat – și chiar crede asta – uneori va trebui să o lași așa.

Ne petrecem mare parte a vieții întrând în interacțiune cu oamenii în tot felul de relații. Dacă am spune mereu ceea ce gândim, societatea s-ar prăbuși. Pentru lucruri mai serioase, ne bazăm pe faptul că oamenii spun adevărul, altfel pierderea încrederii (care este cel mai important lucru în orice relație) este dificil de reparat.

IA AMINTE!

Dacă cineva îți spune că Pământul este plat (iar limbajul lui corporal îți arată că el chiar crede că este adevărat), acceptă acest lucru (asigurându-te că-ți promite să nu te împingă de pe marginea acestuia!).



Cât de greu?

Pare să fie consensual că, spre deosebire de multe alte aspecte ale limbajului corporal, minciuna se dovedește foarte greu de „citit”. Acest lucru este valabil la persoane precum părinții și la cei având roluri ocupaționale de polițiști, judecători și jurați, și chiar în cazul politicienilor (deși unii cred și ei înșiși acest lucru!). Testele realizate de Ekman la începutul secolului trecut au arătat că atunci când oamenilor li s-a cerut să detecteze comportamente care să indice minciuna, rezultatele obținute în mod repetat au fost *la noroc* – cu alte cuvinte, de 50/50.

Cât despre „citirea” tuturor celorlalte aspecte ale comportamentului non-verbal, nu există nici măcar un gest pe care să-l cauți pentru a-ți confirma părerile. Situația este înrăutățită și de faptul că este o activitate – întrucât vorbim despre minciună, haide să fim *sinceri!* – pe care o practicăm cu toții încă din copilărie. Chiar și ca adolescenți, aproape de maturitate, vom fi selectivi cu privire la adevărul spus în momentele în care suntem asaltați de părinți. Astfel, practica *duce* la perfecțiune.

Prin urmare, trebuie să-ți exersezi ceva mai bine aceste abilități observaționale și să-ți dezvolti abilitățile de ascultare în zona inflexiunilor vocale.

„Dezvoltă-ți abilitățile de ascultare.”

Comportamentul de referință

Dacă ai de-a face cu cineva pe care îl cunoști deja, atunci este ceva mai ușor. Poți compara comportamentul de *referință* al persoanei respective cu orice deviere manifestată și vizibilă în corpusurile de gesturi. Dacă este cineva pe care nu-l cunoști foarte bine sau pe care îl întâlnești pentru prima dată, atunci observă-i modul de a se comporta și a vorbi în momentul în

care totul este relaxat și decurge de la sine – cu alte cuvinte, când nu există disconfort din partea sa.

Pe măsură ce devii familiar cu manierismele persoanei respective, caută indicații ale unui comportament „deviant” în toate zonele pe care le-am discutat în lecțiile anterioare. Trebuie să îi urmărești expresiile faciale, activitatea ochilor și privirea, mișcările mâinilor, gesturile de auto-confort, mișcările brațelor, activitatea picioarelor și a tălpilor, și chiar paralimbajul.

Viața e ca un joc de poker

Dacă știi poker (sau ai fost vreodată acuzat că ai o față ca la poker!), atunci știi că ceea ce este interesant cu privire la acest joc – dintotdeauna popular – are foarte mult de-a face cu citirea limbajului corporal al jucătorilor. *Și desigur că și ei fac același lucru cu tine.* Prin urmare, trebuie să fii expert în a-ți controla comportamentul non-verbal, pentru a fi capabil să-ți ascunzi trăirile (minimizând „scurgerile de informații”). Și apoi, există bineînțeles și bluf-ul: să mimezi un limbaj corporal pentru a arăta că ai o mână proastă (atunci când este bună) și opusul atunci când ai o mână bună.

Probabil că la serviciu realizezi foarte multe activități de tipul poker, în cazul în care ai o muncă de birou și mergi la întâlniri ca parte a jobului tău. Așa cum am discutat mai devreme, la serviciu vezi cele mai multe „deghizări”, căci acolo interpretăm cu toții „rolurile” noastre respectabile, încercând în același timp să nu afișăm pe fața noastră nicio urmă de slăbiciune care să indice că „nu suntem la înălțimea jobului”. Înlocuiește masa de poker cu masa din sala de ședințe și vei vedea jucându-se la serviciu același joc. În orice negociere intră în joc aceleași tactici de a ascunde adevăratele trăiri și de a blufa.

Poate în jargonul jocului de poker ai auzit de expresia „a da de gol”, care se referă la un anumit gest non-verbal transmis

inconștient („scurgere de informații”) – modul în care cineva învânte creionul atunci când este nerăbdător, de exemplu – sau intenționat, ca parte a unui bluf. Poate ai văzut filme în care unul sau mai mulți jucători poartă ochelari fumurii foarte mari, pentru a nu transmite nimic cu ochii. Știm că pupilele se dilată când trăim orice fel de bucurie. De asemenea, rata clipirii crește în momentele de anxietate sau de furie. Fie că joci sau nu poker, este interesant să-i urmărești pe jucători în acțiune, indiferent dacă se întâmplă la Las Vegas sau la tine în sufragerie. Pe lângă faptul că observi multe trăiri mascate și pe lângă provocarea de a-ți da seama dacă ai fost martorul unui gest care dă de gol, vei vedea și o bună demonstrație despre modul în care mincinoșii își provoacă mintea în fața norocului.

Înapoi în lumea reală. Nu putem ști numai dintr-un singur gest izolat dacă o persoană ne înșală (indiferent din ce motiv, fie el inofensiv sau mai serios), ci trebuie să căutam mai multe indicii susținătoare. În acest scop, vom arunca o privire peste toate rezultatele cercetărilor și peste cele mai eficiente indicii, pentru a vedea dacă o persoană face „economie la adevăr” sau dacă spune de-a dreptul o minciună.

IA AMINTE!

Studiile au arătat că până la 90% dintre minciunile rostite dau naștere unor semne care dau de gol, prin intermediul limbajului corporal sau al paralimbajului (limbajul vocal).



Expresiile faciale

În mod evident, fața este punctul principal pentru deghizarea înșelătoriei. Când există un conflict de sentimente sau emoții, tumultul din creier face ca pe ecranul emoțiilor noastre – fața – să apară acele „microexpresii” fugitive, descoperite

de Ekman după ce a studiat pe larg tiparele feței umane. Zona limbică a creierului nostru – cea care gestionează emoțiile – emite o reacție fizică spontană dacă se întâmplă să simțim vreo emoție negativă de orice fel – vinovăție sau rușine, spre exemplu.

Această microexpresie apare și dispare într-o clipă – poate dura mai puțin de jumătate de secundă – înainte ca masca să se afișeze din nou. Această mască ar fi putut fi una de îngrijorare, bucurie sau chiar un chip impenetrabil (ca la poker), dar a fost întreruptă de o microexpresie de dispreț, de exemplu, sau de un zâmbet răutăcios ori de o altă expresie contradictorie – foarte edificatoare pentru prietenul tău cel mai bun, pentru șef, soț, polițist sau pentru curtea cu juri.

„Această microexpresie apare și dispare într-o clipă.”

Aceste mișcări faciale de scurtă durată – care dau la iveală adevărul – sunt involuntare, iar un bun observator (adică o persoană cu o bună percepție) le poate detecta. Micile minciuni sau minciunile nevinovate pe care le spune cineva („Am băut o bere la cârciuma din gară”) nu dau naștere, de obicei, la o emoție suficientă pentru a genera „scurgerea” negativă de informații (ci poate doar la un alt fel de scurgere la toaleta din tren!) Minciunile cu o amploare mai mare generează de obicei suficientă activitate psihologică ce se manifestă în exterior.

Zâmbetul care te dă de gol

Există o părere generală că poți spune când cineva minte cu privire la ceva, pentru că tinde să zâmbească pentru a masca adevărul. Motivul fiind, desigur, că zâmbetul este o manifestare la polul opus față de cea pe care te-ai aștepta să o vezi dacă ți-ar spune un neadevăr. Un zâmbet dă naștere la mai puține suspiciuni și, în plus, mai are și avantajul – așa cum știm – de a genera sentimente pozitive celeilalte persoane.

Așa sunt majoritatea ființelor umane – se iau întotdeauna după aparențe, nu-i așa?

Toate studiile arată că de fapt este *invers* – acești oameni zâmbesc mai puțin. Nu este vorba că mincinoșii nu zâmbesc: din cauza percepției comune conform căreia oamenii se așteaptă ca ei să zâmbească mult dacă mint, *vor contracara prin diminuarea zâmbetului afișat*.

IA AMINTE!



Contrar cu ceea ce crede majoritatea oamenilor, studiile arată că o persoană care spune o minciună va zâmbi mai puțin decât cineva care spune adevărul.

De obicei, atunci când oamenii zâmbesc, ei adoptă un zâmbet „fals” în cazul în care mint (partea inferioară a feței, mai puțin minte?). Din nou, îți recomand să cauți semnele clasice ale unui zâmbet nenatural (discutate în Lecția 2). Nu uita că zâmbetul fals apare rapid și este menținut mai mult decât unul natural, iar apoi dispare la fel de rapid.

Doar cu titlu de reamintire, zâmbetul „simțit” sau adevărat apare încet și pălește la fel de încet. Este dificil să dai naștere unui zâmbet real atunci când – practic – minți pe cineva. De asemenea, adu-ți aminte că zâmbetul nenatural este asimetric, iar colțurile gurii, în loc să fie în sus, sunt mai degrabă în jos. Este aproape evident pentru cei mai mulți dintre noi că un zâmbet care atârână într-o parte nu este un adevărat zâmbet de bucurie. Însă nu ne pasă prea mult în cazul unor interacțiuni normale de „politețe”, pentru că un zâmbet este doar un zâmbet și suntem forțați să-l apreciem. Tipul de zâmbet va ajuta aprecierii noastre doar în cazul în care suntem în căutare de indicii pentru a confirma alte semnale corporale care dau de gol.

Ochii

Invers față de ceea ce se crede în mod normal ca fiind comportament mincinos legat de ochi – „privire perfidă” este o sintagmă ce ne vine adesea în minte – o persoană care minte poate proceda invers decât se așteaptă de la ea în mod normal. Cu alte cuvinte, poate menține un contact vizual în exces. Deoarece privirea este o activitate conștientă, o persoană care spune o minciună își poate folosi ochii pentru a denota sinceritate. În cercetările sale, Ekman a descoperit că anumite tipuri machiavelice – precum iluzionistii siguri de sine, dar și psihopații – folosesc acest comportament.

După cum au arătat cercetările realizate pe scară largă de-a lungul timpului, toate acestea sunt complet opusul percepției majorității oamenilor, care cred că semnalul principal că cineva minte este atunci când *nu se uită la tine*.

Pentru a da și mai multă greutate acestei generalizări, am făcut un experiment la un seminar, cu una dintre femeile prezente, folosind cărți de joc în încercarea de a determina dacă îmi pot da seama în răspunsurile ei când anume minte. Pe scurt... contactul vizual fugitiv, dar intens, este cel care a trădat-o la un moment dat.

Întrebându-i pe ceilalți care erau prezenți (unele dintre cele mai ascuțite minți de-acolo, trebuie s-o spun) cum cred ei că am știut că femeia a mințit la un anumit moment, răspunsul lor a fost „ochii”. Ei bine, răspunsul lor se poate să fi fost corect, dar au spus că femeia nu s-a uitat la mine când mi-a răspuns. *De fapt, a fost chiar invers*. Acela a fost singurul moment de contact vizual. În alte momente se uitase în jos sau chicotise cu persoana din stânga ei. Toate celelalte persoane prezente au reținut că ea nu se uita la mine în momentul când am dedus răspunsul corect – practic, confirmarea aprecierii că majoritatea oamenilor asociază minciuna cu faptul de a-ți *feri privirea*.

“Majoritatea oamenilor asociază minciuna cu faptul de a-ți feri privirea.”

Fără îndoială că vei da peste oameni care nu te vor privi în ochi când vor spune un neadevăr sau atunci când li se adresează o întrebare incomodă, recurgând la minciună. Se poate să privească în jos tot timpul sau ochii lor se pot plimba de colo-colo. Cam așa cum tind să procedeze copiii atunci când sunt luați la întrebări de un părinte sau de un adult. Și aceștia pot menține un contact vizual excesiv, în încercarea de a te convinge de nevinovăția lor. Din nou, trebuie să cauți informații de susținere, atât verbale, cât și non-verbale.

Am vorbit mai devreme despre comportamentul „de referință”. Acesta este unul dintre termenii cu care ar trebui să te familiarizezi. Dacă poți identifica modul normal în care acționează cineva, atunci este mai ușor să observi devierile de la acesta. De exemplu, dacă modul normal de conversație al unei persoane este cu un contact vizual minim (datorat probabil timidității), însă când este întrebată sau presată de ceva, persoana respectivă începe să aibă un contact vizual prelungit, atunci ar trebui să sune niște clopoței de alarmă.

De asemenea, fii atent și la intervalul de clipire. Cum este acesta în comparație cu intervalul normal de clipire (atunci când nu îi adresasei întrebări amănunțite)? Caută schimbările în comportamentul de referință și observă când apare acesta în timpul unei conversații – îți poate dezvălui multe. Însă reține și că nervozitatea și anxietatea determină „ticuri” comportamentale similare și de aceea este important să cauți și alte indicii.

LA AMINTE!

În loc să se uite în alte parte, mincinoșii pot compensa printr-un contact vizual în exces.



Direcția privirii

Vom aborda câteva cercetări care au fost făcute în legătură cu direcția privirii, asigurându-mă că tratezi aceste rezultate cu precauție. Ele pot fi edificatoare dacă sunt testate înainte, prin observarea comportamentului de referință al persoanei respective. În caz că nu am subliniat suficient: *observă comportamentul normal al unei persoane și ține-l minte. Apoi mai rămâne doar să urmărești deviațiile din comportamentul non-verbal al persoanei respective, pentru a-l putea „citi mult mai bine”.*

“Direcția privirii cuiva poate fi de-a dreptul edificatoare.”

Poate că îți amintești că am spus mai devreme (în Lecția 2) că direcția privirii cuiva, în anumite stadii ale interacțiunii, poate să fie de-a dreptul edificatoare. Pe scurt, și subliniez: *folosește asta cu precauție!* A fost agreat de către cercetătorii în neurologie că cele două părți ale creierului sunt responsabile pentru funcții diferite. Partea stângă este cea logică, ce ține de activități raționale, analitice și lingvistice, iar partea dreaptă este cea mai creativă și imaginativă, mai exact cea mai „intuitivă”.

Ca urmare a acestei împărțiri clare a funcțiilor cerebrale ale emisferei stângi și drepte:

- atunci când cauți răspunsul la o întrebare în „depozitul” de informații din creierul tău (cu alte cuvinte, când îți amintești), partea stângă va fi mai activă.
- dacă minți, nu există nicio reamintire, dar este necesară imaginația pentru a crea un răspuns fictiv, prin urmare este o activitate ce ține de partea dreaptă.

Cercetările au descoperit că întrucât noi toți întrerupem în mod normal contactul vizual atunci când stăm de vorbă cu cineva, *direcția privirii* poate scoate la iveală – trebuie să accentuez: după ce am stabilit comportamentul de referință! – dacă o persoană spune adevărul sau nu. Cum?

Fiecare parte a creierului controlează mișcările părții opuse a corpului (ceva ce probabil știai deja). Așa că – doar pentru a ne înțelege – partea stângă a creierului controlează partea dreaptă a corpului și viceversa.

- Astfel, dacă o persoană privește spre dreapta când îți răspunde la întrebare, se poate să-ți spună adevărul (partea stângă a creierului, așa cum am spus, fiind responsabilă cu reamintirea).
- Dacă se uită spre stânga, se poate să fabrice un neadevăr (ce-și are originea în partea dreaptă, imaginativă a creierului).

Odată ce ai stabilit pe ascuns un tipar pentru direcția privirii unei persoane, poate fi un indicator util, care alături de alte indicii să te ajute să stabilești dacă persoana este sinceră.

ATENȚIE!

Așa cum am accentuat mai sus, această teorie trebuie testată prin folosirea unei referințe stabilite anterior. Comportamentul de referință al unora poate fi acela de a privi în aceeași direcție tot timpul – doar un obicei personal. (În mod asemănător, trebuie să stabilești dacă în cazul unei persoane stângace, situația se inversează sau nu.)

Clipirea

Aceasta se poate intensifica atunci când minți, pentru că activitatea cognitivă ridicată – asociată cu gestionarea de întrebări stresante – accelerează totul. Nu întotdeauna este din cauză că ai minți, se întâmplă și când ești presat sau obosit.

De asemenea, s-a descoperit că există un anumit gen de persoană care recurge la ceea ce se numește *frecatul la ochi*.

Similară cu acțiunea de a-ți aranja lentilele de contact (fii sigur că nu este asta!), persoana se va freca la ochi în timp ce-ți spune o minciună. Se pare că este un gest comun atât femeilor, cât și bărbaților; în cazul bărbaților este o acțiune mai rapidă, femeile limitându-se doar la o atingere a colțului ochiului sau a zonei de sub ochi. Cu cât minciuna este percepută ca fiind mai mare, cu atât este mai puternică asocierea cu frecarea la ochi – cel puțin așa pare. Prin urmare, poate fi însoțită și de o schimbare a direcției privirii.

Care este psihologia din spatele acestui gest? S-a acceptat că este un fel de blocare a minciunii sau a persoanei căreia îi este pasat neadevărul. Ne simțim amenințați și dorim să ștergem imaginea persoanei din fața noastră.

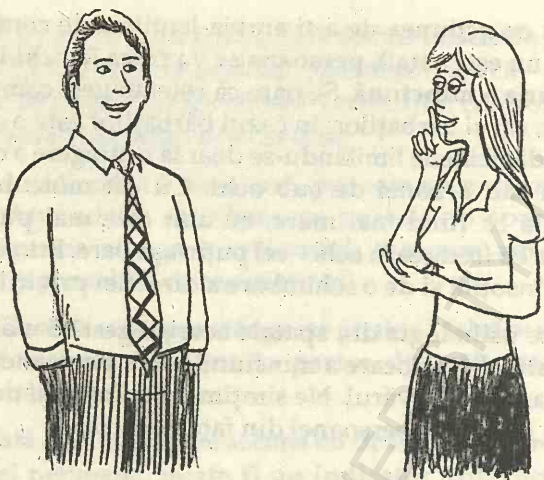
Atingerea feței

Pentru mulți, acțiunile de substituție cu mâna la față predomină atunci când mint, și de obicei se intensifică folosirea acestora. Cu toții, în proporții variate, ne atingem fața în timpul interacțiunilor cu alții, dar cercetările arată că această activitate este mai intensă dacă la mijloc este o minciună. Din nou, recomand să se trateze lucrurile cu atenție, căci nu este vorba de un singur gest anume. Folosește-te de el alături de alte indicii pentru a recunoaște un corpus, iar asta îți va îmbunătăți șansele de a recunoaște o minciună.

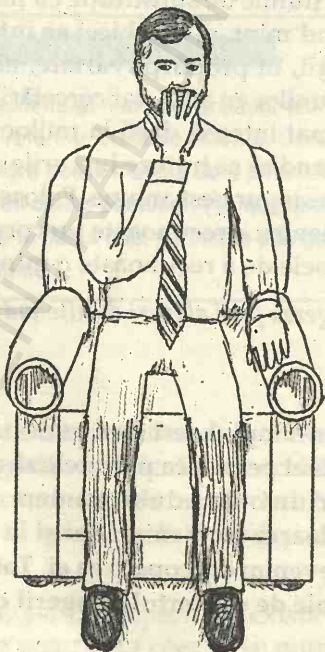
“Folosește atingerea feței alături de alte indicii.”

Gura

În cazul copiilor, simplul gest de a pune o mână la gură este de regulă suficient pentru ca părintele să știe că este pe cale să audă o minciună. Ca adulți, suntem mai sofisticăți cu privire la amploarea unei minciuni și la modurile în care încercăm să prevenim descoperirea ei. Totuși, s-ar putea să avem încă nevoie de confortul atingerii cu mâna a feței, în special a gurii.



O altă poziție este cea în care *palma acoperă gura*.



Când ceva ne surprinde, ai în vedere că în mod instinctiv vom duce mâna la gură, acoperind-o. Facem acest lucru subconștient, pentru a ne păzi de emiterea din reflex a unei emoții atunci când gura este larg deschisă – avem nevoie de timp pentru a face o evaluare. Prin urmare, și la maturitate suntem tentați să ducem mâna la gură în momente de stres sau de surpriză. Într-o situație când la mijloc este o minciună, mâna poate fi dusă la gură (gest cunoscut în mod obișnuit ca *acoperirea gurii*). Este un mod de a acoperi o minciună – sau ceva ce simți că nu ar fi trebuit să spui (prea târziu!) Creierul respinge falsul mesaj și îi comandă mâinii să execute o acoperire. De obicei palma acoperă toată gura, cu degetul mare îndreptat spre ureche. (Uneori îi dă persoanei respective o înfățișare anxioasă – dacă nu este o minciună în toată regula, atunci denotă de obicei o oarecare anxietate sau îndoială).

Apoi, se mai poate și ca mâna să susțină bărbia, cu un deget abia atingând gura – este similar cu acel „ssst” cu care eram obișnuiți în copilărie, când ții un singur deget în dreptul buzelor, rugându-i pe ceilalți să facă liniște. Subconștientul nostru îi transmite mâinii un semnal, spunându-ne să facem liniște.



Uneori *pumnul este cel care acoperă gura*, spre deosebire de palma deschisă. Se întâlnește mai des atunci când cel care te-a ascultat crede că ascunzi ceva – va adopta o poziție cu mâna la gură, pentru că-și suprimă un impuls inconștient de a te provoca.

Un cuvânt despre buze

Întrucât suntem în zona feței, trebuie să vorbim despre buze. Nu despre atingerea buzelor – despre care am vorbit deja – ci despre activitatea buzelor în alte situații. Am vorbit despre buze cu privire la diferitele zâmbete. Ți amintești că în jurul gurii există o rețea complexă de mușchi, fiecare putându-se comporta independent de ceilalți, ceea ce duce la o miriadă de expresii. Așa stând lucrurile, respectivii mușchi pot da la iveală multe cu privire la emoțiile noastre (tensiunea este un motiv serios), dar în aceeași măsură pot și să ascundă („buză superioară rigidă”).

Cu toții la un moment dat am afișat buze strânse – tensiunea înseamnă de obicei că încercăm să nu ne manifestăm vinovăția când mințim, furia sau bucuria secretă legată de ceva. În mod similar, ades citata „buză superioară rigidă” – când doar mușchii de deasupra buzei de sus se strâng – este folosită pentru a suprima o anumită emoție, desigur, de regulă negativă.

O activitate deosebit de interesantă este mușcarea buzei, care apare frecvent într-o stare de anxietate sau împreună cu un corpus de comportamente ocazionate de situații în care minți. Știm din ceea ce am discutat deja că în situații stresante se intensifică acțiunile cu mâna la gură și la fel și mestecarea unor obiecte sau aducerea lor la gură. Desigur, buzele sunt parte a aceleiași guri, așa că nu este de mirare că ne folosim de ele pentru auto-confort. Vei observa mușcarea buzei superioare atunci când dinții de jos ies în față sau mușcarea buzei de jos atunci când dinții de sus coboară și fac gestul



respectiv. Din nou, gestul face parte de obicei dintr-un corpus de acțiuni de anxietate. Ne reîntoarcem la unul dintre cei „trei C” – contextul.

Sigur că este un gest evident în alte situații, când ți se spune să-ți „muști buzele” – cu alte cuvinte când, pentru „a menține pacea”, vrem să evităm să se rostească ceva anume. Probabil ai adoptat de multe ori această filosofie, atât la serviciu, cât și cu cei apropiați și dragi.

Acest gest poate fi observat și atunci când cineva încearcă să fie empatic și există multe persoane publice care folosesc acest gest aproape ca o manifestare standard. De exemplu, Bill Clinton – se pare că el ne oferă o grămadă de material de studiu – își mușcă în mod uzual buza de jos, în unele dintre discursurile sau interacțiunile sale cu lumea. Alături de alte expresii faciale, acest gest arată că persoana respectivă este empatică și că „simte durerea” publicului său.

O altă activitate comună este cauzată de *uscarea gurii* (datorată presiunii sau anxietății), care duce la un exces de umezire a

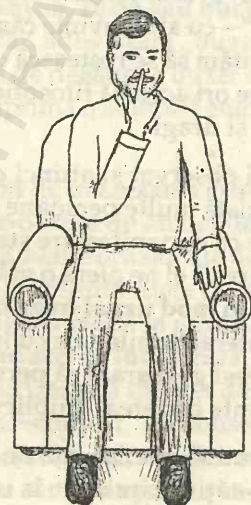
buzelor ori de încrețire a acestora prin sugerea lor interioară – însă acest lucru se datorează dorinței de a le umecta.

„Acest lucru se datorează dorinței de a le umecta.”

Nasul

Opinia populară pare să-i fi lăsat moștenire omului obișnuit o oarece dovadă concretă a minciunii – în primul rând că persoana respectivă nu se uită la tine când îți vorbește. Deci, este vinovat. Că și-a atins nasul în timpul unei conversații. Deci, este vinovat. Dacă viața ar fi atât de simplă... Până acum ar trebui să fie foarte clar pentru fiecare dintre voi că dacă avem alte indicii sau „scurgeri de informații”, putem foarte bine să deducem lucrurile în mod corect.

O altă acțiune de substituție este atingerea nasului, spre deosebire de atingerea gurii. Ea oferă auto-confortul de a acoperi gura cu un gest deghizat. Mâna se duce la nas și acoperă convenabil gura, ceea ce urmăream de fapt. Acoperirea gurii devine colaterală atingerii nasului.



În viața de zi cu zi vei vedea în mod repetat acest gest, ca scuză pentru acoperirea gurii. **Totuși, uneori trebuie să-ți atingi nasul** și nu neapărat din cauza efectelor frigului, febrei-fânului etc.- ceea ce este perfect normal. (Totuși, așa cum se întâmplă cu întreg limbajul non-verbal, trebuie să știi că îi poate transmite celuilalt un semnal care, foarte probabil, poate fi interpretat greșit.) Se poate să fii nevoit să atingi nasul din motive fiziologice. Ce vrem să spunem cu asta?

IA AMINTE!



Atingerea nasului eliberează tensiunea interioară. Nu este asociată întotdeauna cu minciuna, căci stresul și tensiunea arterială crescută eliberează substanțe chimice ce provoacă inflamarea țesutului nazal. Ia aminte *când și cât de des* se întâmplă – și în ce context.

Este din nou opera sistemului nervos autonom. Când ești presat – poți spune o minciună în circumstanțe traumatizante sau doar într-o situație presantă ori stresantă – crește fluxul de sânge la nivelul țesuturilor nazale, determinând inflamația acestora. Nasul se mărește ușor – din fericire invizibil cu ochiul liber – dă naștere acelei senzații de mâncărime sau de furnicăături care te face să îți atingi nasul, să te freci la nas sau orice alt gest legat de nas.

Atingerea nasului s-a bucurat de multă publicitate în anul 1998, când președintele Bill Clinton a fost audiat în fața Marelui Juriu cu privire la relația sa cu Monica Lewinsky. Această piesă de „teatru” a rămas în istorie datorită conținutului și obtuzității sale. A fost nevoie de o definiție a cuvântului „sex”, ca răspuns la una dintre întrebări. (Anterior, în timpul depozității referitoare la Paula Jones, interviuatorii săi au trebuit să se descurce cu răspunsul acestuia: „Depinde care este definiția lui „este”.)

Oricum, procesul a făcut audiență (ca și Marele Juriu) prin expunerea de mare clasă a unor comportamente asociate – cel puțin – cu anxietatea. Categorie, Bill Clinton a folosit mult gestică de „păzire a gurii”, i-a fixat pe ceilalți cu o privire intensă, iar mișcările mâinilor sale au fost puțin direcționate către gură. În ceea ce privește nasul, o analiză a arătat că atunci când vorbea despre lucruri care erau în mod evident adevărate, *nu și-a atins deloc nasul* – de fapt, mâinile sale nu s-au apropiat deloc de față în timpul acestor subiecte. Totuși, când a vorbit despre relația sa cu d-ra Lewinsky, *și-a atins nasul cam din patru în patru minute, în total de 26 de ori*.

Este greu de știut dacă fostul președinte, prin cererea de redefinire a anumitor termeni, nu cumva s-a convins pe sine că astfel nu-și mințea națiunea și că – în limitele acestor constrângeri înguste și având ca scop această depozitie – n-a crezut că a spus adevărul. Dacă așa stăteau lucrurile, în mod sigur nu s-a reflectat în performanța de a lupta pentru viața sa politică și pentru a evita punerea sub acuzare. Numărul de gesturi de substituție, surprinse de neiertătoarele camere video, a fost cu siguranță lămuritor.

Hillary Clinton pare să fie afectată de o propensiune similară către redefinirea cuvintelor din limba engleză. În anul 2008, în timpul campaniei sale de nominalizare din partea democraților, integritatea sa a suferit un mare eșec atunci când „s-a pripit” cu privire la ce s-a întâmplat în timpul vizitei sale în Bosnia. S-a pripit? Acesta a fost răspunsul ei, cu un limbaj corporal reținut, atunci când a fost întrebată despre minciuna pe care tocmai o spusese. Ea nu spusese o minciună – ea doar „s-a pripit”.

„Ea nu spusese o minciună – ea doar <s-a pripit>.”

Hillary le povestise oamenilor cum, în timpul când era Prima Doamnă, a aterizat în Bosnia în condiții periculoase, în timpul unui serios schimb de focuri între lunetiști; această declarație a determinat posturile TV să facă săpături după vechile

înregistrări, care însă o arătau pe Hillary Clinton plimbându-se pe pistă și zâmbind, de parcă o fetiță tocmai îi cântase o serenadă. Caricaturiştii s-au distrat mult pe această temă (chiar înaintea Festivalului de Film de la Cannes):

„Apoi am ros frânghiile, le-am dat un picior la vreo doi aligatori și m-am scos singură din apă, în deplină siguranță”.

„Noul film *Indiana Jones*?”

„Nu, doar discursul de estradă al lui Hillary”.

Mâinile

Ne-am ocupat de mâini datorită feței; acum haideți să vedem de ce sunt ele în stare la propriu, atunci când stau departe de zona feței. Ceea ce s-a observat în toate cercetările este că în momentul unei minciuni, activitatea mâinilor tinde să se diminueze față de activitatea normală, de referință a unei persoane. Ele sunt mai degrabă nemișcate decât animate, în mod contrar față de ceea ce crede majoritatea.

Gesturile normale cu mâna (ilustratorii) folosite pentru a însoți discursul și a sublinia mesajul sunt *în mod evident absente*. Există o tendință de a fi în defensivă și de a suprima mișcările – în special pe cele ale mâinilor – întrucât de cele mai multe ori nu-ți dai seama de ceea ce fac ele atunci când îți susțin cuvintele.

În mod obișnuit, mâinile pot fi ascunse. Ca de fiecare dată, fii conștient că acest lucru se întâmplă și când oamenii sunt doar nervoși. *A existat întotdeauna o legătură simbolică între mâini și inimă („cu mâna pe inimă”), ce denotă sinceritate*, prin urmare se poate ca subconștientul să caute un loc unde să le ascundă – fie sub birou, fie în buzunare ori chiar ascunse la subraț. Cu alte cuvinte, să creeze o pliere a brațelor – acea poziție corporală defensivă și „închisă” – care în mod sigur nu face o bună impresie. Altfel, o mână o prinde pe cealaltă, ținând-o strâns, apăsând-o și menținând-o în această poziție.

IA AMINTE!



Mișcările corporale tind să fie mai lente când persoana respectivă minte.

În mod similar, există momente când o persoană (verifică-i comportamentul de referință!) poate fi implicată în acțiuni manifestate la distanță de corp – de exemplu să-și frângă mâinile în mod excesiv, să ia un pix și să-l învântească pe degete, deschizându-l și închizându-l succesiv (pun pariu că ai făcut asta!), să mâzgălească inconștient pe o foaie de hârtie sau să rotească un pahar gol pe masă. Acești „adaptori” – îți amintești de ei dintr-o discuție anterioară – ți-ar putea da un indiciu în cazul în care ar fi parte a unui corpus de alte indicii.

Picioarele

Poate că este o surpriză pentru tine, dar cercetări ample arată că partea corpului care afișează cel mai bine dacă se spune sau nu o minciună este partea inferioară a corpului, de la talie în jos.

Cercetări solide (Ekman și Friesen) au descoperit că deși partea inferioară a corpului (picioarele și tălpile) se află sub controlul nostru conștient, deoarece sunt cele mai îndepărtate de creier – în special tălpile – acestea sunt părțile corpului cel mai puțin controlate atunci când cineva încearcă să mintă.

IA AMINTE!



Atunci când cineva se simte confortabil și încrezător, tendința naturală este să se desfășoare – pe cât de bine poate. Într-o situație de disconfort, corpul se retrage în sine.

Gleznele

În partea inferioară a corpului, gleznele pot fi încrucișate una peste alta în cunoscuta poziție a „gleznelor blocate”, specifică unei situații stresante. Interesant în această situație este că talpa nu se mișcă prea mult, ceea ce poate însoți mișcările restrânse ale mâinii sau ale brațului, care au loc adesea în acest corpus de limbaj corporal închis. Probabil ai observat această postură, adesea la femei (de exemplu, în sala de așteptare de la dentist, când cu gesturi nervoase întorc paginile unei reviste). Sau poate la pasagerii dintr-un avion, când – imediat după îmbarcare – așteaptă ca avionul să decoleze. De asemenea, această postură este foarte comună în cazul unui interviu de angajare, atât în intervalul de timp în care aștepți să fii chemat (nu este bine – căci ești în acțiune!), cât și în timpul interviului – poate nu chiar atât de notabil, căci bariera biroului poate servi drept camuflaj în multe situații.

“Cunoscuta poziție a <gleznelor blocate>, specifică unei situații stresante.”

IA AMINTE!

Atunci când cineva minte, există mai multe „scurgeri” de informații, localizate în jumătatea inferioară a corpului.



O variantă

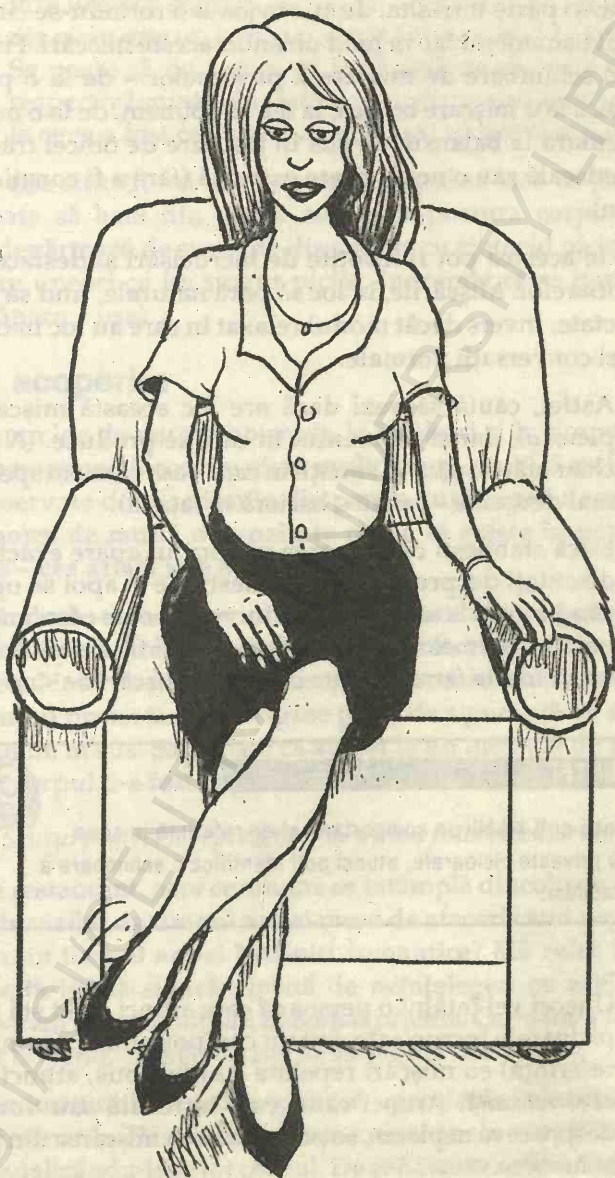
Uneori vei vedea o variantă a poziției de mai sus, când persoana respectivă își fixează picioarele în jurul picioarelor scaunului (o poziție nenaturală pentru bărbați), adesea însoțită de apucarea strânsă a brațelor scaunului – în cazul în care scaunul are brațe! – altfel, poate fi însoțită de o poziție cu brațele încrucișate sau de o nervozitate excesivă a mâinilor.

Aceasta este o postură comună atunci când cineva se reține de la ceva (sau când trăiește o stare de anxietate ori când, din cine știe ce motiv, este în defensivă). Minte și trupul sunt în armonie, în sensul că poziția reflectă emoțiile sale negative. Există o lipsă de mișcare, întrucât nu se va clinti din poziția sa defensivă.



Mișcarea

În mod asemănător – ca și în exemplul anterior lipsit de mișcare – pot apărea mișcări nervoase, care transmit un mesaj similar. De exemplu, mulți oameni stau jos într-o poziție cu picioarele încrucișate, cu talpa unui picior mișcându-se



dintr-o parte într-alta, de sus în jos sau rotindu-se circular. Unii oameni nu fac în mod obișnuit aceste mișcări. Fii atent la o schimbare de mișcare a picioarelor – de la o poziție statică la o mișcare bruscă; la fel, să spunem, de la o mișcare circulară la balansul de sus în jos, care de obicei trădează plictiseală sau o nervozitate extremă (fără a fi conștient de asta).

Toate acestea pot fi însoțite de încrucișări și desfaceri ale picioarelor. Mișcările, în loc să pară naturale, tind să apară afectate, invers decât modul relaxat în care au loc în timpul unei conversații normale.

- Astfel, caută să vezi dacă are loc această mișcare cu piciorul, dar și momentul în care se produce. (Nu este chiar atât de ușor în situații în care – așa cum am specificat mai devreme – există o barieră în fața ta).
- Dacă stabilești că mișcarea piciorului apare exact când discuți despre o anumită chestiune și apoi se oprește când treceți la altceva, acest lucru îți poate oferi anumite indicii. (Mamele care își iau la întrebări fiicele adolescente vor fi foarte familiarizate cu aceste mișcări de *stop-start*).

IA AMINTE!

Dacă poți stabili un comportament de referință în ceea ce privește picioarele, atunci poți identifica o schimbare a emoțiilor.



- Uneori vei întâlni o persoană care atunci când stă jos cu picioarele încrucișate, are un comportament normal (de referință) cu mișcări repetate – altfel spus, atunci când este *relaxată*. Atunci când este întrebată sau vorbește despre ceva neplăcut, se poate chiar ca mișcarea din picior să înceteze.

- Prin urmare, în această situație, înseamnă că *lipsa mișcării din picior* este un indiciu. *A trecut de la confort la disconfort.* Se poate să nu indice în mod obligatoriu că persoana respectivă minte, dar adevărul este că o anumită reacție la ceva a fost cea care i-a declanșat un gând negativ.

În alte situații vei observa cum corpul se lasă în jos, cum poate să bată din picior sau cum postura corporală se îndepărtează de sursa de disconfort cu ajutorul picioarelor (sau uneori cu un singur picior, îndreptat către porțița de scăpare – ușa).

Sub acoperire

La un loc de muncă obișnuit, la întâlniri și în timpul altor interacțiuni, birourile oferă multora un „scut” și astfel sunt observate doar acțiunile din partea superioară a corpului. Enorm de multă nervozitate poate să existe în partea de jos – cea aflată sub acoperire.

Gândește-te la interviurile de angajare la care poate că ai participat în trecut. Poate că scutul protector reprezentat de biroul intervievatorului te-a ajutat, în sensul că ți-ai petrecut timpul proiectând o imagine plină de siguranță de sine de la talie în sus. Sau poate că ai fost la un interviu de grup și tot corpul ți-a fost expus. Cât de diferit a fost?

“Scutul protector reprezentat de biroul intervievatorului.”

La restaurant, oare ce anume se întâmplă dincolo de ceea ce este vizibil, în timpul acelei mese de afaceri când negociezi sau în timpul acelei întâlniri romantice? Mă refer la acea ofertă finală sigură, lipsită de neînțelegeri cu acel client aparent de neclintit sau potențial prieten. *Ce trădează limbajul lor corporal, manifestat sub birou sau sub masă?*

Dar instituțiile de ordine publică – poliția și altele asemenea? Ai văzut la TV sau la cinema – persoanele sunt interogate vizualizându-li-se tot corpul. De ce? *Pentru a obține informații*

suplimentare de la partea inferioară, mai puțin controlată a corpului. Adevărul este că picioarele și tălpile dezvăluie foarte multe, deși sunt părți subestimate ale corpului.

Dacă în momentul în care interacționezi cu cineva stai în picioare, este evident că vei putea observa comportamentul întregului corp, precum și schimbările de postură din anumite momente. Poți fi martorul unui gest de a bate din picior, care dacă nu este acompaniat de versurile melodiei „Mama Mia” – cu alte cuvinte dacă nu există muzică pe fundal – atunci sugerează un oarecare disconfort și faptul că persoana respectivă ar vrea să o șteargă.

De obicei, la serviciu – unde avem birouri în spatele cărora să ne ascundem – dar și în viața personală, spre exemplu la masă, putem face în așa fel încât partea inferioară a corpului să nu „vorbească” prea tare.

Aspectul vocal

Cel de-al doilea aspect al comportamentului non-verbal, și anume aspectul non-verbal al vorbirii, ne oferă indicii importante, care alături de alte indicii corporale pot dezvălui multe lucruri despre o persoană. De fapt, cele mai multe minciuni sau ocultări ale adevărului sunt dezvăluite prin vorbire. Nu doar prin conținut, ci și prin modul în care sunt spuse lucrurile, iar aria care ne interesează este desigur paralimbajul.

A vorbi mai rar

Cuvintele pot fi rostite mai rar decât în mod normal, pentru că persoana respectivă trebuie să se bazeze mai degrabă pe memorie, decât pe adevăr. În plus, activitatea cognitivă se manifestă din plin, întrucât i se cere creierului să jongleze cu adevărul și minciuna, precum și să evite „scurgerea de informații” la nivel corporal.

Tăcerile sau pauzele

În timpul unei explicații pot apărea pauze sau tăceri sesizabile în anumite momente. De obicei, minciuna dă naștere mai multor pauze – decât ar fi normal – între cuvintele individuale și propoziții. De asemenea, poate fi un șir de propoziții abandonate, acolo unde șirul gândurilor nu s-a încheiat – prin urmare apare o tăcere îndelungată, iar persoana nu continuă de unde a rămas, ci începe o nouă propoziție.

Respirația

O persoană poate adopta o postură relaxată atunci când trăiește o stare de disconfort – indiferent dacă stă în picioare sau jos – însă indiciul care o trădează, cel al pieptului care se ridică și coboară, este de regulă imposibil de ascuns, mai ales dacă este implicat și umărul. Toate acestea dau la iveală multe lucruri, pe măsură ce respirația devine mai superficială și mai rapidă, în combinație cu schimbarea vocii.

A-și drege vocea

Facem asta tot timpul. Înghițitul poate deveni o problemă, deoarece reacția la stres provoacă uscarea gâtului. Totuși, a-ți drege vocea în exces indică un disconfort extrem.

Ezitarea sau greșelile de pronunție

Se poate să existe multe „ăăăă”-uri și „mmm”-uri în conversație, în locul unui flux liber al unei convorbiri care nu se bazează pe scorneală.

Înălțimea vocii

Asemenea oricărui alt indicator pe care l-am discutat, trebuie să fii atent la schimbarea caracteristicilor normale ale vocii persoanei respective. Înălțimea vocii poate fi un pilon foarte bun pentru a indica o schimbare a emoțiilor unei persoane, aspect care este foarte dificil de ascuns deoarece are loc o

creștere a nivelului vocii. Astfel, vocea tinde să fie mai ascuțită și poate să sune mai tare decât în mod normal.

Nu este niciodată de ajuns pentru a sublinia că – întrucât minciuna nu poate fi detectată după un singur indiciu – este important să ții cont de toate indiciile auditive semnificative (dacă simți că sunt semnificative) și să le asociezi cu indiciile corporale pentru a vedea dacă există concordanță (unul dintre cei „trei C” personali).

“Minciuna nu poate fi detectată după un singur indiciu.”

IA AMINTE!

Contrar a ceea ce crede majoritatea oamenilor, mincinoșii se trădează mai ales prin ceea ce spun (în special *cum* o spun), decât prin ceea ce fac.



ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI



Î: Deci nu există o metodă care să nu dea greș pentru a detecta când cineva ne minte?

Nu, și la fel ca în oricare altă situație, trebuie să căutăm corpusuri de comportamente care să ne ajute.

Î: Este din cauză că simptomele unui comportament mincinos sunt similare cu o persoană care este doar nervoasă?

Da, parțial. Însă poți măcar să știi când anume o persoană nu ar trebui să fie nervoasă; astfel, pot fi căutate numeroase semnale asociate cu minciuna.

Î: Spuneai mai devreme că multe minciuni sunt inofensive, în sensul că sunt minciuni sociale – prin urmare spui că acestea sunt legitime?

Ei bine, într-o lume ideală, în care mătușa Florentina îți face din nou cadou de Crăciun un alt set de șase șosete, ai putea – dacă ai avea o inimă tare – să-i dai un răspuns sincer, de genul: „Câte picioare crezi că am?” În schimb, poți manifesta oarecare empatie și să te gândești că biata femeie s-a dus la magazin, a stat la coadă la casă, le-a împachetat ... și toate astea doar pentru dragul de tine. Așa că, asemenea multor situații, merită oare să supărăm pe cineva care habar nu are?! Eu n-am spus asta niciodată. Tu ai spus-o.

Î: Atunci minciunile mai dăunătoare – sau ar trebui să spun mai edificatoare – sunt cele de care suntem cu toții obsedați, corect?

Da. În termenii limbajului corporal, când oamenii sunt întrebați de ce doresc să înțeleagă mai bine comportamentul non-verbal, cele două motive rostite de fiecare dată sunt: vreau să știu cum să îmi dau seama:

- *dacă o persoană mă place (sau nu), ori*
- *dacă o persoană spune adevărul (sau minte).*

Î. Există ceva anume pe care să ni-l recomanzi pentru a ne ajuta să detectăm când cineva spune o minciună sfruntată sau când ocultează adevărul?

Încearcă să recunoști ceea ce am numit „comportament de referință”. Cum se desfășoară în mod normal interacțiunile lor. Sunt expresivi sau nu? Cum este vocea lor într-o situație normală? Care este contactul lor vizual tipic? Sigur că se întâmplă să nu cunoști foarte bine o persoană și să nu fi petrecut suficient timp cu aceasta. Dar chiar și în scurtele interludii poți dobândi o grămadă de informații despre comportamentul său, adresându-i întrebări la obiect. Observarea cu atenție a vocii și a manierismelor în stare normală te ajută să vezi cum poate devia acea persoană, în cazul în care o face.

Î: Acum sunt puțin cam preocupat de picioarele și tălpile mele. Ar trebui să le ascund?

Păi nu, dacă nu ai nimic de ascuns – nu mă refer la picioarele tale, desigur, ci mă refer la ceva care să-ți determine sistemul nervos să lase să-i scape câteva mișcări corporale nedorite. Pe de altă parte, chiar dacă nu minți cu privire la ceva, dar ești nervos pentru că ești într-o anumită situație – picioarele și tălpile tale pot face același lucru – este ca și cum ai fi stresat pentru că minți.

Ah, e bine atunci. Cei prezenți vor ști că nu este din cauza asta.

Nu vor ști. Ei sunt martorii a ceva ce poate indica ambele variante. Desigur, ar trebui să caute „corpusuri” pentru a-și susține judecata. Dar dacă nu au citit cartea, ei bine...

Înțeleg.

Î: Tipul de dinainte era îngrijorat cu privire la picioarele și la tălpile sale. Eu îmi fac griji în legătură cu vocea mea. Dacă sunt stresat, vocea mea își schimbă tonalitatea. Nu vreau ca oamenii să creadă că e din cauză că spun minciuni gogonate.

Respiră adânc și încetinește ritmul vorbirii. Înălțimea vocii, ce are tendința de a crește, va începe treptat să scadă înspre nivelul normal.

Pauza de cafea



1. Nu există un singur gest pentru a identifica dacă o persoană minte. Dacă se poate, încearcă să observi comportamentul de r_____ și apoi să cauți schimbările.



2. Cercetările arată că _____% dintre minciuni dau naștere unui comportament care te dă de gol prin indicii corporale și vocale.



3. În general se crede că o persoană care minte menține un contact vizual mai r_____, însă adeseori persoana respectivă poate să supra-compenseze printr-un contact vizual în e_____.



4. O persoană poate să facă multe gesturi cu mâna la f_____ atunci când minte, dar este necesară precauția, deoarece aceleași acțiuni sunt prezente și în cazul unei stări de n_____.



5. Buzele sunt adesea un bun indicator: o persoană poate să adopte o postură cu buzele s_____ atunci când subconștient încearcă să oculteze a_____; de asemenea, pot exista acțiuni de m_____ a buzelor.



6. Poate avea loc atingerea excesivă a n_____; în situații stresante există un flux de s_____ către țesutul nazal, care duce la i_____ nasului (difícil de detectat cu ochiul liber).



7. Când cineva minte, activitatea m_____ tinde să d_____ de la „comportamentul de referință”; pot exista unele acțiuni în e_____ corpului, cum ar fi j_____ cu obiectele sau darabana cu degetele.



8. Picioarele și tălpile sunt de-a dreptul edificatoare, întrucât sunt părțile corpului cel mai puțin c____, fiind cel mai departe de c_____.



9. Aspectul vocal al vorbirii, p____, suferă multe schimbări când mințim.



10. Contrar a ceea ce se crede în general, mare parte a mincinoșilor se trădează mai degrabă prin ceea ce s____ (prin cuvinte și prin m_____ în care le spun), decât prin ceea ce fac.

**„Nu ești paranoic – ești opusul unui paranoic.
Suferi de halucinația dementă cum că oamenilor
chiar le place de tine.”**

Woody Allen

6

LECTIA ȘASE

Abilitatea de a te face plăcut

Studiile de natură științifică, precum și cele realizate de abundența de reviste de lifestyle pentru femei și bărbați arată că există câțiva numitori comuni ce denotă abilitatea de a te face plăcut. Aceștia acoperă întregul spectru de interacțiuni, de la a trata cu străinii și cunoștințele, la a te împrieteni cu colegii de muncă, cu furnizorii sau clienții și până la „chestiunile de inimă” (flirturile și întâlnirile amoroase).

Abilitatea de a te face plăcut determină gradul de reușită atât în viața profesională, cât și în cea personală. S-a demonstrat în nenumărate rânduri că în toate sferile, această abilitate formează baza unor relații de durată și de o calitate mai bună. O viață amoroasă mai bună și prietenii mai bune (la acestea două te așteptai!), joburi mai bune și promovări, respectiv servicii mai bune din partea unor oameni cu care ești obligat să interacționezi, precum medicii, agenții comerciale, ospătarii – aproape toată lumea. S-a spus că fără relații nu ești nimic în viață, în societate sau în afaceri.

Cum vine asta? Atunci când îi faci pe alții să se simtă bine, iar aceștia trăiesc o experiență pozitivă când sunt cu tine, ei tind să te placă și astfel „trăirea lor psihologică” este una bună. Pentru a o spune direct: oamenii se simt mai bine când au de-a face cu o persoană plăcută și implicată! Asta este partea ușoară – afirmația făcută cu picioarele pe pământ.

Cum devii acea persoană? Ei bine, deja ai pornit pe această cale și dacă îți exersezi abilitățile empatice vei face minuni în viața de zi cu zi, dar și la serviciu.

Dacă este într-un context profesional, colegii tăi vor avea o relație mai bună cu tine și, în mod similar, furnizorii sau clienții te vor prefera pe tine dintre toți. Adevărul este că așa stau lucrurile. În lumea afacerilor, oamenii tind să facă afaceri cu oameni de care le place. Există încă unii care cred că tot ce ai de făcut este să te ridici, să muncești din greu, să fii loial și gata. Ei bine, nu e gata, din păcate. Toate cercetările arată că atât în interiorul organizației, cât și în exterior, atunci când ai de-a face cu furnizori sau clienți, lucrurile elementare nu mai sunt suficiente în ziua de azi.

“Oamenii tind să facă afaceri cu oameni de care le place.”

De exemplu, cercetările realizate în mai multe organizații au scos la iveală aceste trei motive principale (în ordinea importanței) pentru a alege una sau alta dintre companii:

1. plăcerea de a lucra împreună,
2. cunoașterea afacerii,
3. receptivitatea.

Prin urmare, toate cercetările par să confirme faptul că viața pare să fie un concurs de popularitate, indiferent ce anume ai auzi și care să contrazică acest lucru.

Atunci când oamenii se simt bine fiind în preajma ta, iar trăirea psihologică este una pozitivă, înseamnă că ești situat în față. Așa că aș vrea să te întrebi următorul lucru: „Se luminează camera când intru? Sau când ies?”

Bun... Cum stau lucrurile cu privire la oamenii cu care intri tu în contact? Câți dintre aceștia au această „prezență” ușor de remarcat atunci când sunt lângă tine? Folosindu-te de informațiile primite până acum, crezi că țiine în mare parte de

limbajul lor corporal pozitiv? Cam da. Când oamenii trăiesc o experiență negativă în preajma ta, ei evită să te aleagă, să stea cu tine, să cumpere de la tine, să te asculte ori să te ajute. Lucrurile sunt cum sunt și au fost dintotdeauna așa.

În ultimii zeci de ani s-au făcute multe cercetări pe tema farmecului, a carismei, a simpatiei – numește-o cum vrei – și acum știm cum să îmbunătățim aptitudinile legate de aceste calități. **Secretul abilității de a te face plăcut constă în modul în care îi faci pe ceilalți să se simtă.**

Adică? Nu are de-a face cu tine? Sigur că are: trebuie să fii conștient de sine și să-ți faci bine treaba. Dar rezultatul final este că îi faci pe ceilalți să se simtă bine și astfel lor le place de tine. Înțelegi?

Care este celălalt mare secret? Secretul despre cum să atingi această calitate de a te face plăcut este în principal *limbajul trupului*.

Să aruncăm o privire asupra numitorilor comuni care au rezultat din studiile de cercetare pe tema simpatiei și atracției. Nu mai este nevoie să spun – **înfățișarea** este în capul listei. Așa cum te așteptai, în această definiție intră și hainele și îngrijirea personală.

Arăt bine azi – m-am îmbrăcat la patru ace, dar de obicei arăt ca și cum aș fi fost călcată de tren.

Victoria Wood

Înfățișarea

Oamenii spun că atunci când întâlnesc pe cineva se uită în primul rând la hainele persoanei respective și apoi îi evaluează subconștient gradul de atracție fizică. Despre psihologia atracției fizice s-a scris atâta și s-au făcut atâtea cercetări, încât le vom trece în revistă pe cele mai evidente.

Știm că prima impresie se formează instantaneu, iar studiile arată că nivelul de atractivitate fizică și înfățișarea au – fără

îndoială – cel puțin la început, un efect predictibil asupra judecăților pe care oamenii le emit despre alții. De fapt, așa cum știm deja chiar prea bine, unele organizații pot angaja oameni numai din acest motiv.

„Prima impresie se formează instantaneu.”

În viața cotidiană, în stadiul primei impresii, frumusețea poate impresiona o persoană, față de întâlnirea cu o persoană ce are un aspect mai comun. Prin urmare, acest lucru va influența judecățile persoanei respective pe parcursul interacțiunii. Dar, pe termen mediu și lung, oamenii în general își bazează simpatia pentru o persoană pe alte trăsături ale acesteia; în plus, dacă limbajul trupului este atrăgător, nu vor ține cont de „idealul” fizic. Așa cum auzim mereu: „Frumusețea nu trece dincolo de piele” sau „Frumusețea este în ochii celui care privește”. În legătură cu acest aspect s-ar putea să-ți placă părerea dramaturgei americane Jean Kerr:

M-am săturat de toate aceste non-sensuri despre frumusețea care nu trece dincolo de piele. E de-ajuns. Ce ai vrea – un pancreas adorabil?

(The Snake Has All the Lines¹³, 1960)

Zâmbetul

Mai e de mirare că această descriere a unei atitudini prietenoase, care cere de la celălalt un răspuns reciproc, este atât de sus cotate în miza pentru a te face plăcut? Când zâmbești îi faci pe ceilalți să se simtă bine. Nu trebuie să fie tot timpul la turație maximă. Ci doar sincer. Chiar și atunci când nu te simți prea bine și te forțezi să zâmbești cu inima îndoită, o persoană empatică îți recepționează zâmbetul și este capabilă să descopere motivele sentimentelor tale amestecate. Indubitabil – zâmbetul, la momentul potrivit, la locul potrivit, face minuni!

Zâmbește și fă-ți un prieten; încrunță-te și fă riduri.

George Elliot

¹³ Trad: „Șarpele deține toate replicile”

Expresia ochilor

Aceasta se situează foarte sus în evaluarea abilității de a te face plăcut. Despre ochi am discutat pe larg, așa că nu mai este nicio surpriză. Contactul vizual arată că ești interesat de cineva atât în situații generale, cât și în cele romantice (unde privirea este susținută puțin mai mult). La rândul ei, expresia ochilor tăi transmite multe, iar oamenii pot detecta în ochii tăi căldură, simpatie, îngrijorare. Când acorzi atenție oamenilor, acestora le crește sentimentul stimei de sine. Fără îndoială, la fel ai simți și tu în locul lor.

IA AMINTE!

Sigur ești perceput ca o persoană atrăgătoare, dacă îi faci pe ceilalți să se simtă bine prin intermediul contactului vizual și al atenției acordate.



Vocea

În Lecția 3 am analizat aspectele non-verbale ale vorbirii și am văzut ce rol important joacă acestea cu privire la modul în care oamenii ne răspund. În general, dacă înălțimea, tempo-ul și intensitatea vocii se sincronizează cu simpatia vis-à-vis de persoana respectivă, nu va exista disconfort și prin urmare relația va căpăta profunzime.

Ascultarea

Ca și în cazul contactului vizual, capacitatea de a asculta este un alt câștigător când vine vorba de a fi perceput ca atrăgător, așa că este situată foarte sus în miza pentru a te face plăcut. Cum te simți când stai de vorbă cu cineva și acesta se uită peste umărul tău? Când ochii săi te privesc,

dar parcă „nu e nimeni acasă” (în capul lui se derulează propriile înregistrări: monolog interior). Nu are loc o ascultare cu „tot corpul”. Sau dacă se uită în podea tot timpul, iar când este momentul să-ți predea ștafeta – și să devină cel care ascultă – îți spune: „Destul cu ceea ce am spus despre mine. Tu ce crezi despre mine?”.

Toate cercetările arată că femeile sunt impresionate când dau peste un bărbat care ascultă; adică ascultă cu adevărat (așa cum am vorbit în Lecția 3). E un banc vechi despre un tip care se plânge că nevastă-sa zice mereu că el n-o ascultă (parcă așa îi zicea ea!).

“Femeile sunt impresionate când dau peste un bărbat care ascultă”?

Când femeile stau de vorbă cu alte femei, au tendința să fie mai însuflețite (nu întotdeauna – există și excepții, desigur) și să arate că ascultă. Ele ascultă cu corpul. Dau din cap la momentul potrivit și pot avea expresii faciale ce transmit empatie. Bărbații tind să aibă o problemă cu concentrarea, așa că subiectul conversației se pierde, iar răspunsurile lor sunt pe dinafară. În plus, nu există nici prea multe indicii vizuale care să arate că ei chiar ascultă. Femeile tind să fie bune ascultătoare, așa că de obicei nu sunt probleme în conversațiile cu persoane de același sex.

Când cineva întâlnește o persoană care ascultă cu adevărat, cu siguranță își dorește să graviteze în jurul acesteia. Aceasta dă dovadă de empatie și, așa cum am afirmat mai devreme, empatia este un factor major în abilitatea de a te face plăcut. Te ajută să intri pe aceeași lungime de undă cu ceea ce simte celălalt, așa încât să-i poți citi gândurile.

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Prin urmare aici voiai să ne aduci. Nu m-am gândit niciodată cu adevărat la asta. Acum, la o analiză finală, pare că limbajul trupului este cel care determină dacă ești plăcut sau nu.



Mi-e teamă că da. De aceea sunteți aici. Așa că dacă nu ții seama de lucrurile pe care le-am discutat, o faci pe riscul tău.

Î: Da, acum văd că trebuie să fiu atent la vocea mea. Știu cum reacționez în mijlocul unei conversații, atunci când vocea cuiva îmi displace. Presupun că vorbesc într-un ritm monoton; probabil la telefon sună și mai rău.

Da, sunt sigur.

Î: Da – și îmi dau seama de ce fetele au întins-o să-și ia ceva de băut – pentru a nu mai reapărea vreodată – după ce se presupune că le-am ascultat.

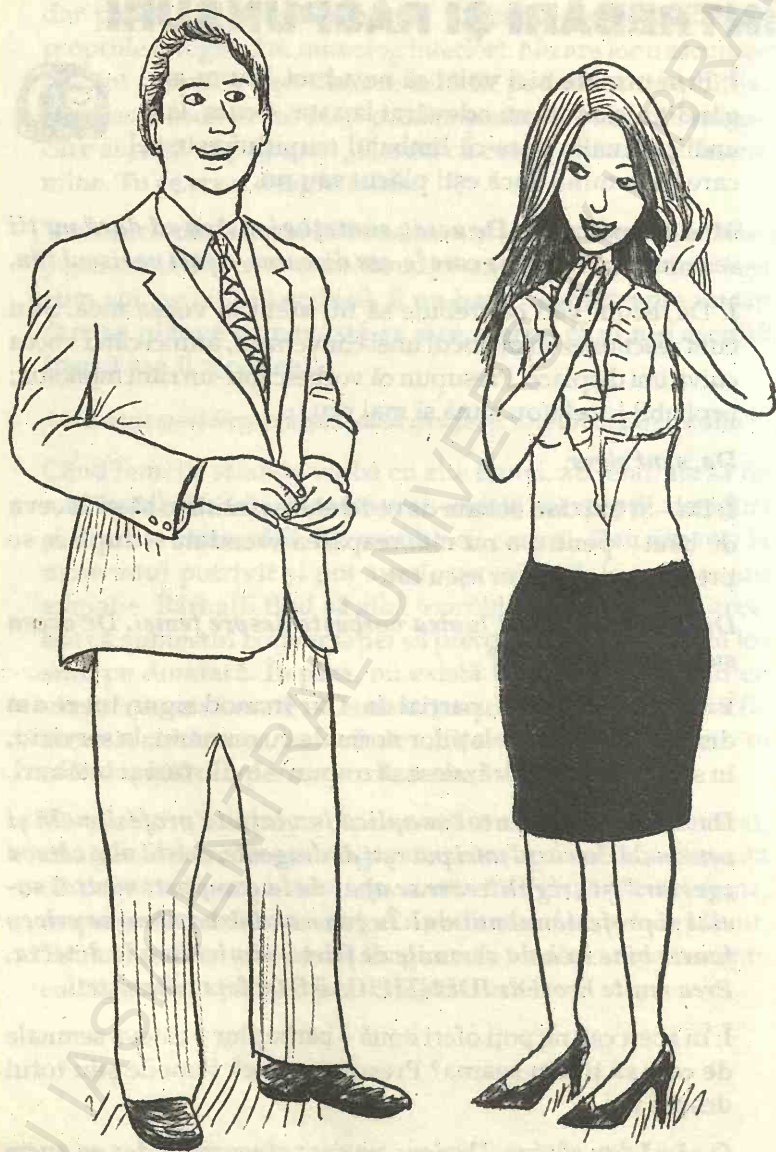
Dintr-o dată toată lumea vorbește despre femei. De aceea sunteți cu toții aici?

Î: Păi, în cazul meu, parțial da. Dar în mod sigur, tot ce am discutat se aplică relațiilor normale cu oamenii, la serviciu, în societate și – îndrăznesc să o spun – în flirturi și întâlniri.

Da. Tot ce am discutat se aplică în viața ta profesională și personală. În cazul unei povești de dragoste, există alte câteva „gesturi” și „reguli” care se abat de la comportamentul social și profesional normal. În general, bărbații nu se pricep foarte bine la a da semnale de flirt – și nici la a le detecta. Prea multe Erori de IDENTIFICARE (și fețe pălmuite!).

Î: În acest caz ne poți oferi nouă – bărbaților – câteva semnale de care să ținem seama? Presupunem că femeile știu totul despre noi.

O să vă dau câteva. Desigur, nu sunt singurele – dar nu avem chiar atâta timp. Dar dacă vei căuta un corpus de acțiuni,



s-ar putea să-ți spună ceva. Oprește-mă dacă ai nevoie de clarificări:

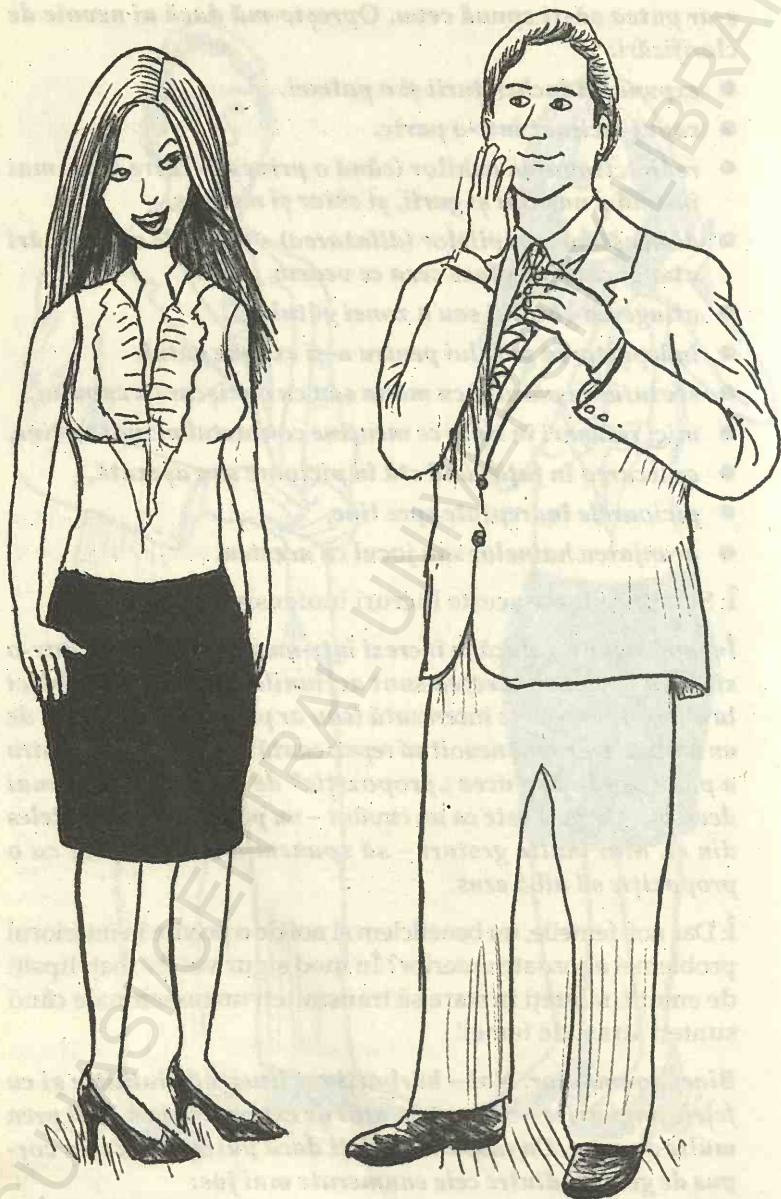
- *expunerea încheieturii și a palmei,*
- *capul înclinat într-o parte,*
- *redirecționarea ochilor (când o privești) către zona mai intimă a nasului și gurii, și chiar și mai jos,*
- *dimensiunea pupilelor (dilatarea) – pupilele se vor mări atunci când ne place ceea ce vedem,*
- *atingerea gâtului sau a zonei gâtului,*
- *îndepărtarea părului pentru a-și expune gâtul,*
- *scuturarea părului cu mâna sau cu o mișcare a capului,*
- *mici retușuri în timp ce menține contactul vizual cu tine,*
- *aplecarea în față când stă în picioare sau așezată,*
- *picioarele îndreptate spre tine,*
- *aranjarea hainelor sau jocul cu acestea.*

Î: Și atunci, toate aceste lucruri inofensive sunt semne?

În mod sigur nu, dacă te încrezi într-un singur gest sau într-o singură acțiune. Acestea sunt acțiunile observate de obicei la o femeie care este interesată (sau ar putea fi interesată) de un bărbat. Dar sunt nevoit să repet: caută câteva gesturi pentru a pune cap la cap acea „propoziție” de care am vorbit mai devreme. Un gest este ca un cuvânt – nu poți căpăta un înțeles din el. Mai multe gesturi – să spunem trei – pot face ca o propoziție să aibă sens.

Î: Dar noi, femeile, nu beneficiem și noi de o privire în interiorul problemei abordate anterior? În mod sigur voi, bărbați lipsiți de emoții, sunteți în stare să transmiteți unele semnale când sunteți atrași de femei!

Bine, doamnelor. Noi – bărbații cei lipsiți de intuiție și cu fețele împietrite – nu suntem atât de expresivi și nu sunt prea multe de spus. Ca răspuns, vedeți dacă puteți sesiza un corpus de gesturi dintre cele enumerate mai jos:



- *intensificarea ritualurilor de îngrijire a propriei persoane (câteva notate mai jos),*
- *priviri în zona intimă a nasului și a gurii,*
- *strângerea sau aranjarea cravatei (sau a gulerului, dacă nu există cravată),*
- *netezirea părului,*
- *ridicarea șosetelor,*
- *jocul cu hainele – nasturii de la haină, manșetele de la cămașă etc.,*
- *manifestarea multor gesturi cu mâna la față,*
- *o ridicare din sprânceană (fugitivă),*
- *în general, afișarea un chip atent și prietenos.*

(Chiar banal, în comparație cu femeile, nu credeți?)

Î: Mulțumim. Dar la serviciu? Și nu mă refer aici la poveștile de dragoste de la birou, ci la cum să facem să devenim plăcuți la birou? Desigur, doar fiind capabili să ne facem treaba bine este suficient.

Ei bine, ai putea începe să lucrezi chiar acum la caracteristicile de limbaj corporal pe care tocmai le-am discutat și ia aminte și la rezultatele cercetărilor. Majoritatea angajatorilor și a managerilor aleg în cele din urmă dacă să angajeze sau să promoveze pe cineva, bazându-se mai întâi pe abilitatea persoanei respective de a se face plăcută. Abia după aceea vor lua în considerare dacă persoana chiar este capabilă să facă acel lucru.

Pauză de cafea



1. Abilitatea de a te face plăcut îți determină r____, atât în viața p____, cât și în cea p____.



2. Secretul de a te face plăcut ține de c____ îi faci pe c____ să se s____.



3. Cercetările arată că dacă îi faci pe c____ să se s____ bine, cu ajutorul c____ v____ și acordându-le a____, atunci ești perceput ca fiind a____.



4. P____ impresie este importantă, așa că nu este surprinzător că primul lucru după care ești judecat este î____.



5. Rezultă că z____ se situează foarte sus ca n____ comun în miza pentru a te face plăcut, deoarece el evocă un răspuns r____ de la celălalt.



6. A____ se clasează foarte sus în susținerea simpatiei; f____ au tendința să fie mai însuflețite când vorbesc între ele și astfel reușesc să stabilească relații mai ușor decât bărbații.



7. Femeile sunt înclinate să asculte cu t____ c____, oferind indicii vizuale și mai multă empatie.



8. Bărbații tind să arate mai puține indicii v____ care să dovedească faptul că ascultă; prin urmare, o femeie este de obicei „d____ pe s____” atunci când întâlnește un bun ascultător în persoana unui bărbat.



9. Ca și ascultarea, un c_____ v_____ bun duce la reușită, dar și e_____ ochilor este importantă în ecuația simpatiei.



10. Și vocea joacă un rol major; dacă î_____, t_____ și î_____ vocii tale se sincronizează cu faptul că celălalt te place, atunci relația cu persoana respectivă câștigă în profunzime.



11. Cea mai mare influență în a fi cotelat ca simpatic o are l_____ t_____.

**„Poți spune multe despre un tip după felul în
care mănâncă bomboane.”**

Ronald Reagan

7

LECȚIA ȘAPTE

Scurgerea de informații

Simt că până acum ești supra-conștient că limbajul trupului poate dezvălui foarte multe cu privire la mesajele pe care și le transmit oamenii. Așa cum sunt sigur că știi până acum că „scurgerea de informații” este termenul care în limbajul trupului transmite ceea ce gândești cu adevărat.

Legătura dintre minte și corp

Minte și corpul sunt inextricabil legate. Astfel, fiecare gând produce o reacție corporală. Orice mesaj poate fi interpretat, dacă semnalele non-verbale sunt corect descifrate. În mod identic, limbajul tău corporal – așa cum ți-am băgat în cap cu ciocanul, în mod repetat! – este esențial pentru cât de eficient poate să-ți fie receptat mesajul de către ceilalți.

Nu afișarea gândurilor pozitive este ceea ce încercăm să ascundem – de obicei este vorba de o stare de disconfort sau de anxietate. Oricât de mult am încerca, în anumite situații, limbajul corporal ne va dezamăgi, iar „scurgerea de informații” înseamnă că mesajului îi poate lipsi „concordanța” între ceea ce se spune și ceea ce arată corpul.

Din perspectiva psihologilor, când vine vorba despre anxietate, există două tipuri principale, manifestate de cei mai mulți dintre noi:

- anxietatea ca trăsătură și
- anxietatea ca stare.

Referitor la prima, nicio surpriză. Printre personalitățile noastre complexe, unii oameni pot fi clasificați ca fiind probabil „anxioși”. Este o trăsătură a personalității cuiva, cu alte cuvinte este nespecifică, fiind o caracteristică generală.

Anxietatea ca stare se referă la răspunsul cuiva la stimuli. Astfel, într-o anumită situație, o persoană poate trăi o stare de anxietate, însă alteori, într-o poziție „schimbată”, nu este percepută o asemenea amenințare – deci totul este în echilibru. De exemplu, unii vor trăi o stare de anxietate sau de nervozitate când li se cere să țină un discurs sau să apară la televiziune. Este perfect normal. Chiar și actorii de cinema cu experiență pot trăi o stare de extremă nervozitate atunci când apar în fața unui public în direct – la un talk-show, spre exemplu.

“Chiar și actorii de cinema cu experiență pot trăi o stare de extremă nervozitate...”

O... O... Șapte

Îmi amintesc de apariția actorului Daniel Craig, imediat după lansarea filmului *Casino Royale*, în care el interpreta rolul agentului secret 007, James Bond. Apărând la talk-show-ul lui *Parkinson*, la o săptămână după lansarea filmului, a fost interesant de urmărit gesturile de substituție și de confort în plină desfășurare.

Din nefericire, totul este supradimensionat pe ecran și trebuie să ai un anumit grad de simpatie pentru acești oameni aflați în lumina reflectoarelor. Am făcut o analiză a respectivului interviu și acest lucru trebuie să te facă să înțelegi cât de inconștientă este această „scurgere de informații”, dar și impresia pe care o lasă. Am notat cronologic acțiunile de „substituție” și de „confort” – în ordinea apariției – doar

pentru a sublinia tiparul comportamentului manifestat și modul în care acestea formau un corpus foarte important, indicând nervozitate.

Întâi de toate, așezat alături de Michael Parkinson, Daniel Craig a apucat brațul scaunului cu mâna dreaptă. După ce a fost primit cu aplauze și a început să vorbească (având picioarele încrucișate), pe măsură ce interviul progresa, el a făcut următoarele gesturi (în ordine):

- și-a mângâiat urechea,
- și-a atins vârful nasului,
- a făcut „mișcări intenționale” asociate cu plecarea din studio (a apucat ambele brațe ale scaunului),
- și-a atins vârful nasului,
- s-a scărpinat pe o parte a gâtului,
- și-a trecut limba peste buze,
- trei blocări vizuale simultane (când a fost întrebat despre atitudinea mamei sale cu privire la interpretarea lui),
- și-a atins o sprânceană,
- și-a atins vârful nasului,
- s-a foit pe scaun,
- și-a netezit părul pe ceafă,
- și-a atins vârful nasului,
- s-a frecat la nas,
- și-a trecut limba peste buze,
- și-a netezit părul de pe ceafă, apoi coborând cu aceeași mișcare a mâinii s-a frecat la nas, înainte de a apuca din nou brațul scaunului,
- s-a foit pe scaun,
- s-a frecat la nas,
- s-a frecat la nas,
- a făcut „mișcări intenționale” asociate cu plecarea din studio,

- și-a atins vârful nasului,
- și-a scărpinat obrazul stâng,
- și-a atins vârful nasului.

Apoi Michael Parkinson a pronunțat cuvântul „în cele din urmă” (pentru ultima întrebare), iar Daniel Craig și-a îndreptat pentru prima dată corpul spre partea dreaptă a lui Parkinson, arătând mult mai relaxat. În ultimele două minute nu au mai fost alte gesturi, ci numai „mișcările intenționale” de a se ridica de pe scaun la finalul interviului (numai acum a fost de-adevăratelea!)

“În ultimele două minute nu au mai fost alte gesturi.”

Iată însă doar două puncte interesante de adăugat:

- În timpul interviului, pupilele lui Craig au fost contractate. Acest lucru s-a observat foarte bine datorită culorii albastru-deschis a ochilor săi. Așa cum am afirmat mai devreme, atunci când trăiești ceva plăcut, pupilele se dilată și devin mai mari. Contrariul se întâmplă în momente de disconfort sau nervozitate.
- De asemenea, s-a putut observa că atunci când mâna dreaptă a lui Craig a părăsit brațul drept al scaunului, pentru a gesticula în timpul convorbirii, de fiecare dată când a revenit în acea poziție a apucat din nou brațul scaunului, ceea ce s-a menținut pe tot parcursul interviului.

Desigur că toate acesta au fost observate atunci când – în timpul celor 14 minute ale interviului – camera se focaliza pe actor.

Nu arată asta că, indiferent de cât suntem de experimentați sau de faimoși, adevăratele sentimente pe care le trăim vor „transpira” de fiecare dată?!

IA AMINTE!

Ori de câte ori simți anxietate, de orice fel, intră în joc acțiunile de substituție și gesturile de confort. *Fiziologia corpului este neiertătoare.*

Schimbări ale minții și trupului

Pentru a înțelege mai bine scurgerea negativă de informații, simt că te-ar ajuta dacă am arunca o privire asupra gândurilor negative sau stării de anxietate și asupra subtililor schimbări care au loc în mintea și în trupul tău. Acestea îți afectează:

1. gândirea,
2. emoțiile,
3. modul în care se simte corpul tău din punct de vedere fizic,
4. comportamentul.

Cum gândești, așa te vei simți

Întrucât stresul și anxietatea își au originea în ciclul de activități de mai sus (de la 1 la 4), atunci cu siguranță că în cazul în care ne-am putea reforma gândirea, acest ciclu de comportamente negative – ce se reflectă în limbajul nostru corporal – ar putea fi oprit. Însă de cele mai multe ori este prea târziu – ești deja la 3. Spre exemplu, te afli înăuntru la un interviu pentru angajare (gândurile tale urlă: „Concurența este prea mare, nu o să reușesc. Îmi doream atât de mult acest job...”), iar manifestările fizice ale corpului tău – inima care bate să-ți spargă pieptul, tensiunea musculară – dau naștere acestei „scurgeri de informații” datorată anxietății, care este în dezacord cu starea de calm, respectiv cu imaginea de stăpânire de sine pe care dorești tu să o afișezi.

Într-un alt scenariu ești conștient de manifestările tale gen „pe picior de plecare” în momentul în care aștepți la recepție, deoarece organismul îți transmite asta, ceea ce te trage înapoi către ce anume îți provoacă această stare – de emoții – oferindu-ți șansa de a-ți schimba gândurile înainte de a intra la interviu. Ușor de zis, greu de făcut, ai putea spune. Dar din moment ce gândurile tale (bune sau rele) îți determină emoțiile, ceea ce la rândul lor determină reacțiile fizice ale corpului tău – care se manifestă apoi în comportamentul tău exterior – atunci schimbarea gândurilor va duce la schimbarea limbajului corporal.

IA AMINTE!

Una dintre zicalele mele preferate: „E doar un gând. Nu te poate răni.”



Nu este ceea ce ți se întâmplă ție...

Dacă recunoști simptomele anxietății sau stresului, ai șansa de a le controla. Am vorbit mai devreme despre popularitatea „inteligenței emoționale”, în care gestionarea propriilor emoții joacă un rol important, la fel ca și capacitatea de a ți le recunoaște. Prin urmare, chiar dacă reușita în interpretarea limbajului corporal al altor persoane are de-a face cu citirea gândurilor (la propriu), în același timp este legată și de identificarea și conștientizarea *propriilor* gânduri, care dau naștere diferitelor emoții și implicit propriului limbaj corporal (bun sau rău!).

“Conștientizarea propriilor gânduri.”

Întrucât nu ceea ce ni se întâmplă ne cauzează anxietate, ci mai degrabă *percepția* pe care o avem asupra evenimentelor, trebuie să putem să controlăm și să schimbăm aceste percepții.

Știm că gândurile negative alimentează anxietatea și furia. Dacă nu „gândești” gândul, nu simți emoția.

Cel mai înalt stadiu posibil în cultura morală este atunci când recunoaștem că ar trebui să ne controlăm gândurile.

Charles Darwin

Ai auzit adesea despre beneficiile „puterii gândirii pozitive”, însă în lupta gladiatorilor – între negativ, pe de-o parte, și pozitiv, pe de altă parte – pentru care dintre aceștia este mai ușor să câștige concursul? De obicei este mai ușor pentru gândirea negativă, deoarece odată început întregul ciclu al stresului, activitatea substanțelor chimice specifice acestuia provoacă și mai multe gânduri supărătoare, care se înghesuie în creier și te fac să te simți și mai rău.

ATENȚIE!

Gândurile negative se auto-generează și astfel se multiplică, în vreme ce, din nefericire, gândurile pozitive *nu* operează în același mod, fiind înclinate să se auto-genereze într-o mai mică măsură.

Încearcă să te instruiesti pentru a reuși să înlocuiești cu mai multe gânduri pozitive orice gând îngrijorător, care îți provoacă anxietate – „Nu o să mă blochez și n-o să-mi uit discursul”, „Sunt la fel de bine pregătit ca și ceilalți care au aplicat pentru acest job”. Creierul se poate concentra numai pe un singur lucru, așa că dacă îți concentrezi mintea pe gânduri pozitive (efectiv *suprimându-le* pe celelalte) te vei simți într-o stare mult mai bună. În mare măsură, acesta este rezultatul „puterii gândirii pozitive” asupra biochimiei corpului, care eliberează astfel substanțele chimice bune, diminuându-le în același timp pe cele eliberate în timpul stării de anxietate.

Biochimia: despre ce este vorba?

O scurtă privire asupra biochimiei – reacțiile chimice din creierul și din corpul tău:

- Gândurile tale, care iau naștere în zona cortexului cerebral, activează un anumit număr de celule nervoase în coborârea lor neurală către zona din centrul creierului (sistemul limbic – sediul emoțiilor).
- Acestea trimit apoi un mesaj glandelor suprarenale din apropierea rinichilor tăi, care accelerează la rândul lor activitatea multor altor organe, ce eliberează un anumit număr de substanțe chimice în fluxul sanguin.
- Aceste substanțe chimice inundă organismul în drumul lor către glanda pituitară, situată la nivel cerebral, imediat sub hipotalamus, care la rândul ei eliberează mai multe substanțe ale stresului, provenite din glanda suprarenală.
- Numele acestor substanțe chimice, mă întrebi? (Sper că nu mă întrebi numai pentru a justifica vreun comportament anormal – precum furia – față de prieteni, familie, colegi de serviciu, aruncând câteva nume de hormoni ai stresului pentru a te apăra!) Bine: adrenalina, noradrenalina și mai mulți corticosteroizi. Acestea sunt un amestec de neurotransmițători (substanțe chimice cerebrale) și hormoni.

Acțiunea tuturor acestor hormoni, combinată cu eliberarea de substanțe chimice, determină organismul să funcționeze mai rapid, în special în momente de teamă sau de furie; însă chiar și în cazul anxietății se desfășoară același proces.

„Însă chiar și în cazul anxietății se desfășoară același proces.”

Nu este de mirare că organismul se consumă atât de mult în momentul în care trăim o stare de nervozitate sau de anxietate.

Să facem o scurtă incursiune pentru a vedea exact ce anume se întâmplă, astfel încât să provoace aceste *semnale exterioare* ce ne trădează disconfortul:

- Stomacul nu face față prea bine substanțelor chimice ale stresului. El produce acid clorhidric pentru a putea digera mâncarea, însă în această situație nu există nicio mâncare. Stresul face ca acidul să se răspândească, transmitându-ți acea senzație supărătoare, de agitație.
- Mușchii se contractă, iar în anumite situații apăsătoare, coordonarea musculaturii cedează complet – practic, începi să tremuri.
- Plămânii se contractă, iar respirația poate deveni neregulată.
- Glandele sudoripare sunt stimulate și ele, încercând să mențină temperatura normală a sângelui, în ciuda intensificării circulației sangvine. Ți se pot umezi mâinile și poți transpira pe frunte și la subraț.
- Nivelul de salivă scade și ți se usucă gura și gâtul.
- Stresul face să crească fluxul sanguin către țesuturi, ceea ce se poate manifesta printr-o îmbujorare sau o iritație roșie (evidentă mai ales când ești rușinat).

Efectele asupra creierului

Aceste substanțe chimice ale stresului cauzează un oarecare prejudiciu funcționării normale a creierului, ceea ce ajută la explicarea motivului pentru care uneori ești agitat sau nerăbdător când ești în prezența altora (afișând exact acele deviații vocale și corporale pe care *în mod normal te străduiești să le eviți*) și nu-ți poți aminti ceva sau nu poți gândi clar:

- Aceste substanțe chimice împiedică și obstrucționează de fapt transmisia neurală normală – cu alte cuvinte, parcursul informației pe măsură ce străbate creierul.

- Rezultatul este că nu mai gândești clar și că îți este greu să îți amintești ceva (ai plecat vreodată de la o întâlnire sau de la un interviu și ți-a revenit în minte abia pe scări ceea ce încercai să-ți amintești înainte?). Creierul nu putea procesa atunci mesajele pe care le primea, ceea ce ți-a afectat capacitatea de a-ți aminti.
- Atât gândirea, cât și memoria sunt procese chimice, într-o anumită proporție. Celulele nervoase eliberează niște substanțe chimice numite neurotransmițători. Aceștia, intrând în conflict cu substanțele chimice ale stresului, intervin în transmiterea mesajului, afectându-ți atât gândirea, cât și memoria.
- De asemenea, contractarea plămânilor – amintită mai devreme – înseamnă că nu poți beneficia de suficient oxigen, atât de important pentru funcționarea gândirii și a memoriei; orice reducere sau restricționare a cantității de oxigen către creier duce la împiedicarea bunei funcționări a acestuia.

Te poți ierta?

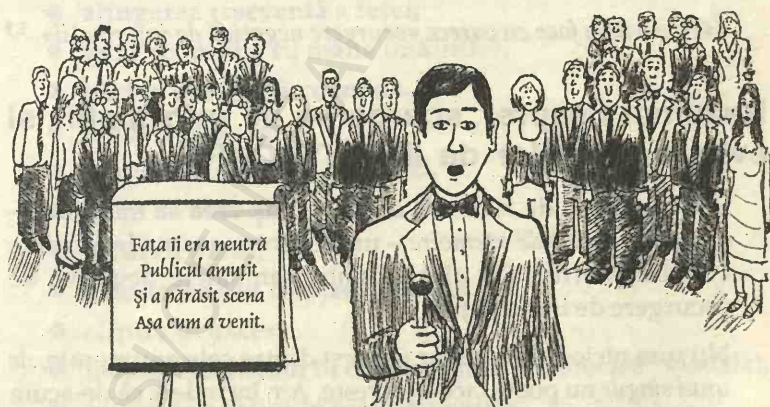
Sper că acum aveți cu toții o idee mai bună (dacă nu erati deja conștienți) despre modul în care lipsa de oxigen către creier și blocarea neurotransmițătorilor provoacă anumite disfuncții în comportament, în situații stresante sau anxioase din viața personală sau profesională. Vei vedea că nu ești în stare să iei decizii, să gândești clar, să te concentrezi pe deplin sau să îți amintești diverse lucruri. Așa că dacă te întrebi de ce prezentarea ta planificată în detaliu în fața unui grup de oameni la o întâlnire de afaceri, nuntă etc. – atent perfecționată din punct de vedere al eficienței optimului vocal și al limbajului corporal – s-a finalizat cu tine stând în picioare și având o expresie neutră, încearcă să nu te învinovățești prea tare. Este rezultatul acelor necruțătoare substanțe chimice de stres, care ți-au dat gata neurotransmițătorii, ceea ce la rândul său are un efect de blocare a memoriei.

De exemplu, „uitarea replicilor” este în topul celor mai mari temeri, indiferent dacă este vorba de actorie, de o prezentare profesională sau de un discurs de nuntă.

„Vei vedea că nu ești în stare să iei decizii.”

În cazul în care ți se întâmplă, dar nu vrei să-și recunoști nervozitatea sau anxietatea când ești în asemenea situații, poți oricând să încerci următorul lucru (ai parcurs Lecția 6, destinată minciunii!): Roagă pe cineva să scrie următoarele versuri pe o foaie mare de hârtie sau pe un flipchart (ca o explicație pentru toți cei prezenți în încăpăre) – și în vreme ce persoana respectivă face asta, fugi!

Fața îi era neutră
Publicul amuțit
Și a părăsit scena
Așa cum a venit.



Să ne întoarcem la acea bogată sursă de „scurgere de informații”, de data aceasta nu cu un exemplu din show-business, ci din lumea politică.

Un cercetător ce a analizat un discurs ținut în timpul Conferinței Partidului Laburist a observat că în vreme ce Tony Blair le vorbea delegaților săi, cancelarul Gordon Brown, așezat alături, a început să se poarte după cum urmează (am ajuns până aici, așa că hai să le numim „acțiuni de substituție”, dacă tot folosești acest termen): și-a aranjat hainele de 25 de ori, și-a mușcat buza de 12 ori, a făcut gesturi cu mâna la față de 35 de ori, s-a jucat cu manșetele de 29 de ori, a încrucișat și a desfăcut brațele de 36 de ori, s-a uitat în altă parte de 155 de ori.

Te gândești la ce mă gândesc și eu? (Testează-ți capacitatea de a citi gândurile!) Cuvintele... recorduri... Guinness... mapamond... carte – toate îmi vin în minte.

Am sentimentul că avem de-a face cu oarece „scurgere negativă de informații” – tu nu îl ai? Și asta fără a vedea partea inferioară a corpului, atât de edificatoare pentru picioare și tălpi – dar oare ce s-ar fi putut întâmpla acolo? Nu prea voia să fie acolo, nu-i așa? Ce părere ai?

„Avem de-a face cu oarece «scurgere negativă de informații».”

Rezumat despre „scurgerea de informații” și evitarea Erorilor de IDENTIFICARE

Sunt aproape de finalul Lecției 7 și aș vrea să subliniez – sub formă de *aide-memoire* – unele dintre gesturile asociate cu disconfortul. Cu alte cuvinte, semnalele negative de „scurgere de informații”.

Nu uita niciodată că doar un gest dintre cele enumerate, *de unul singur* nu poate face o poveste. Am încredere că de-acum poți să le identifici cu ușurință:

- corpul închis în sine,
- corpul sau umerii orientați în afara celui alt,
- brațele încrucișate cu pumnii strânși,

- brațele încrucișate, unul apucându-l pe celălalt,
- apăsarea mâinilor,
- umerii ridicați (spre urechi),
- picioarele și brațele încrucișate,
- picioarele în jurul scaunului,
- un picior blocat în spatele genunchiului celuilalt picior (când stai în picioare),
- gleznele încrucișate când stai jos,
- încrucișarea și desfacerea repetată a picioarelor,
- mișcările tărăgănite sau excesive ale picioarelor,
- un picior sau ambele orientate total neadecvat,
- bătăi repetate cu vârful piciorului,
- mușcarea buzei,
- buzele strânse,
- atingerea (sau frecarea) nasului,
- atingerea sau trasul de lobul urechii,
- atingerea frecventă a feței,
- gura acoperită cu mâna (mâinile),
- bărbia susținută cu mâna,
- umezirea buzelor,
- înghițire frecventă a salivei,
- jocul cu obiecte,
- jocul cu părul,
- prinderea sau frecarea bărbiei,
- clipire în exces,
- închiderea ochilor în timpul vorbirii („blocare” vizuală),
- mișcarea ochilor în toate direcțiile,
- contractarea pupilelor,
- coborârea privirii.

ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Î: Cred că acum, cu toate aceste semnale de „scurgere de informații” pe care le știm, nu mai există nicio scuză dacă nu suntem conștienți de ele atât în propriul nostru comportament, cât și comportamentul celorlalți.



Ai perfectă dreptate. Cred că ai observat că doar cu ceva mai multă empatie – ca să înțelegi cu adevărat atunci când privești sau ascuți „printre rânduri” – vei deveni atât de eficient. Nu este nici măcar chiar așa de greu, dacă ai voință.

Î: Știi care cred că era problema – și probabil vorbesc în numele multor oameni de aici și, fără îndoială, și în numele multor oameni de pe întreg mapamondul – nu știam că nu știm.

Mă bucur că v-ați dat seama de asta.

Î: Deci totul ține de imagine, nu-i așa? Lucrurile trebuie să fie în concordanță, altfel acțiunea nu se potrivește cu imaginea pe care vrem să o proiectăm. Limbajul trupului pare să fie foarte important în crearea imaginii noastre. Vreun sfat pentru a ne menține o imagine corectă?

Există unul dur – ai pus punctul pe i! Acesta ar fi: „Să nu încerci niciodată să-ți faci o ieșire triumfală în șlapi!”.

Î: Încercam să fiu serios.

Serios în ultima zi? Alte întrebări?

Î: Da, o ultimă întrebare. Chestia asta cu Eroare de IDENTIFICARE. Nu vreau să par idiot sau mai știu eu cum. Unii chicotesc – par să știe despre ce este vorba. Mă poți lămuri?

Desigur. Deslușește-o.

Î: S-o deslușesc?

Da. I-D-I-O-T¹⁴. Înseamnă o greșeală de idiot.

Î: Superb!

Fără supărare. Doar fii precaut. O ultimă întrebare, mai are cineva?

Î: Da, aici. Ai afirmat chiar la începutul primei lecții că limbajul trupului nu este o știință exactă. Putem să ne bazăm pe ceva ce nu este o știință exactă?

O întrebare pentru voi: Cine a zis că știința este o „știință exactă”?

Î: Hei, asta e prea profund. Uau. Trebuie să-mi recapăt suflul. O să mă pot folosi de asta ani buni de-acum înainte. Trebuie doar să mă întind puțin într-o cameră întunecată, înainte de a pleca.

Bucurați-vă de călătorie!

¹⁴ Joc de cuvinte din engleză: ID 10T Error – ce se citește aproape asemănător cuvântului englezesc „identity” error, dar se poate interpreta și I-D-I-O-T error.

Anexă: Recapitularea celor 7 Lecții – Cum stai cu abilitățile de a citi gândurile și gesturile celorlalți?

Mai întâi un rezumat al comportamentului non-verbal, în diverse situații, și apoi răspunsurile la întrebările din Pauza de Cafea.

Limbajul trupului când flirtezi sau în timpul întâlnirilor

Aproape că nu te poți gândi la cuvintele flirt sau întâlnire fără să menționezi limbajul trupului. El dezvăluie ceea ce cuvintele nu o pot sau nu o vor spune. Corpul tău transmite semnale – unele *deliberat*, altele *inconștient* – pentru a-i arăta celui alt că ești interesat și pentru a-i atrage atenția (1), iar după ce reușești să faci asta, pentru a-i menține interesul (2).

Bărbații nu sunt prea buni la citirea corectă a semnalelor non-verbale. O manifestare prietenoasă poate adesea să fie greșit interpretată drept interes sexual. O femeie are nevoie

ca bărbatul să interpreteze corect indiciile sau semnalele pe care ea le transmite (chiar dacă sunt negative, așa cum este „dispari”), așa cum și el o face. Am să vorbesc mai întâi despre femei, deoarece toate cercetările arată că de obicei femeile sunt cele care fac prima mișcare la o întâlnire sau la începutul flirtului. De obicei, bărbații ezită să intre în contact cu o femeie care nu le-a arătat că este abordabilă.

Cât despre comportamentul afișat de ambele sexe în timpul „ritualului”, bărbații încearcă să se comporte într-o manieră mai bărbătească, iar femeile încearcă să pară mai feminine.

În general, dacă înțelegi „marele trio” al atitudinii abordabile – atunci când o persoană *se uită* la tine direct, *îți zâmbește* și *își întoarce corpul către* tine – poți presupune că respectiva persoană este deschisă pentru o discuție. Multe dintre semnale sunt mai subtile, mai ales la femei.

Ea

Cercetările arată că următoarele acțiuni (nu sunt bătute în cuie, băieți!) sunt comune printre femei atunci când flirtează sau sunt curtate:

- Un zâmbet fugitiv – de câteva ori – pentru a arăta că sunt abordabile (*bărbații adesea nu pricep acest semnal*).
- Coborârea sau *plecarea* capului – face ca ochii să pară mai mari și dă un aspect de vulnerabilitate.
- Expunerea încheieturii – partea delicată situată *dedesubtul încheieturii* este expusă frecvent pe parcursul conversației, iar palma este expusă de asemenea.
- *Atingerea* zonei vulnerabile a gâtului.
- Genunchiul este *îndreptat* în direcția persoanei respective.
- Picioarul este *îndreptat* în direcția persoanei respective (în picioare).
- *Picior peste picior* (în poziție așezată) – un picior ce apasă asupra celuilalt poate să accentueze conturul frumos al picioarelor.

- Când prind privirea bărbaților de care sunt potențial interesate, femeile își pot *scutura părul*.
- *Expunerea gâtului* prin întoarcerea capului sau ridicarea bărbiei.
- Pupilele se pot *dilata* (involuntar).
- Se poate să *clipească* mai mult.
- Intensificarea *auto-atingerilor* – de obicei pe coapsă sau pe gât.
- Își pot lăsa capul pe spate pentru a-și scutura părul pe umeri sau își pot trece *degetele prin păr*.
- Netezirea *hainelor*.

Și un rezultat interesant – cu cât îi permite bărbatului să se apropie mai mult de geanta ei, cu atât vestile sunt mai bune!

Succes, domnilor!

EI

În schimb, bărbații au un repertoriu foarte mic în comparație cu femeile. Cercetările arată că bărbații nu se pricep la:

1. recepționarea semnalelor,
2. transmiterea semnalelor

Asta nu ne lasă prea multe la îndemână, nu-i așa?

În mare, bărbații doar reacționează la semnalele femeilor.

Care sunt acțiunile comune printre bărbați în timpul flirtului și al „jocului” de-a întâlnirea, dacă femeia li se pare atrăgătoare?

- *Îndreptarea posturii*.
- Își *trag* burta spre interior și scot pieptul *în față*.
- *Privire prelungită*.
- Priviri în zona „triunghiului de flirt” – gura și mai jos.
- *Înălțarea capului*.

- Pot adopta o voce *mai profundă*, la început.

- Acțiuni grăbite, precum:

- netezirea părului,
- aranjarea ceasului de mână,
- netezirea hainelor,
- jocul cu cravata.

Succes, doamnelor!

Limbajul trupului în timpul interviurilor

Interviurile, în special cele de angajare, sunt înfricoșătoare pentru multă lume. În cazul unui interviu de angajare, ești de obicei judecat de un străin care nu știe nimic despre tine și care îți observă limbajul corporal, având cunoștințe puține sau deloc despre comportamentul tău „de referință”.

Cum să faci o impresie bună folosindu-te de un „bun” limbaj corporal? Ei bine, știi ce înseamnă opusul, întrucât am analizat – foarte detaliat – toate gesturile negative de „scurgere de informații”, care îți pot distorsiona mesajul.

Pentru ca acea foarte importantă primă impresie să lucreze în favoarea ta, încearcă să te asiguri de următoarele aspecte:

- Nu uita că ești observat chiar *dinainte* de a te întâlni cu interviewerul – comportamentul tău din lift sau de la recepție (când aștepți să fii invitat). Așa că asigură-te că felul în care te comporți este „în concordanță” pe toată perioada cât ești sub observație.
- Ai grijă ca mișcările tale să aibă un scop atunci când intri în biroul interviewerului.
- Asigură-te că strângerea de mână apucă *palma* și nu doar degetele.
- Mai întâi adoptă un *zâmbet neutru*, pentru a transmite o atitudine prietenoasă.

- Menține permanent un bun *contact vizual*.
- Uneori, poziția *așezat* cauzează probleme. De exemplu, un scaun cu o tapiserie moale sau o sofa te poate face să te cufunzi prea jos. Rezultatul: o postură căzută, un discurs restricționat și un aer general de sumisivitate (care nu sunt din vina ta). Încearcă să stai pe un alt scaun, iar dacă nu, stai pe margine și apleacă-te în față (ceea ce oricum sugerează atenție).
- Ascultă cu *tot corpul*. Nu uita de aprobarea din cap la momentele potrivite, pentru a arăta că asculți și pentru a încuraja intervievatorul să continue atunci când vorbește despre ceva anume.
- Evită acțiunile de *substituție* și gesturile de *auto-confort*.
- Așa cum intrarea ta a fost importantă, la fel este și *ieșirea*.

Pe măsură ce te apropii de ușă, ai grijă ca imaginea finală să nu fie cu spatele – decât dacă aștepti o evaluare de genul „*fundul meu arată mare în chestia asta*” – ci cu fața. (Excepții: interviu în bikini la o agenție de modelling, iar pentru bărbați, o selecție pentru „Dosul masculin al anului”.) Atunci când ieși, întoarce-te pentru un ultim salut.

Limbaajul trupului în timpul unui discurs sau al unei prezentări

Dacă trebuie să ții un discurs sau o prezentare, atunci știi cât de important devine procentul de 93% (55% vizual și 38% paralimbaaj).

- Încearcă să nu stai ca un manechin, mai ales dacă există un podium. *Mișcarea* ține trează audiența.
- Dacă există o tribună, încearcă să nu o ții strâns de parcă ești în „marele polonic” din parcul de distracții – acest lucru transmite nervozitate.
- Ține capul sus.

- Ține brațele la vedere, cu palmele *ridicate*.
- Dacă trebuie să faci apel la un ecran sau la un flipchart, nu uita să continui să-ți ții partea *din față* a corpului *îndreptată* în continuare către public. Întoarce-te ușor și folosește un instrument indicator.
- Încearcă să nu privești în *jos* – nici spre notițe, nici în podea.
- Intră în contact vizual cu toată lumea, *fugitiv și intermitent*. Tuturor celor din public le place să simtă ca și cum le-ai vorbi fiecăruia, individual – practic, acest comportament face să crească atitudinea ta prietenoasă și credibilitatea. (Îi știi pe acei prezentatori de radio care te fac să te simți de parcă ți-ar vorbi doar ție? Învăță de la ei.)
- Variaza stilul paralingvistic, schimbând ritmul pe parcurs, cu ajutorul înălțimii, tonului și inflexiunilor.
- Caută în public orice comportament non-verbal „negativ” și observă orice *scurgere de informații* (acum, că ești expert după cele 7 Lecții!). Apoi acționează pe baza acestui comportament indus, fie implicând individul/indivizii respectivi, fie schimbând ritmul sau chiar luând o pauză – dacă se poate.

Răspunsurile la Pauzele de cafea

Lecția 1

1. fereastră, empatie, senzitivitate, perceptivitate.
2. context, corpus, concordanță.
3. Identificare.
4. emoții, evaluezi.
5. mintea, exterior, asemănător, tine.
6. reciproc.
7. exactă.
8. sentimentele, non-verbal.
9. atrăgându-i, respingându-i.
10. sentimentelor, atitudinilor, emoțiilor.
11. concordanță, prost, greșit.
12. acceptare, antipatie, plictiseală, adevăr.
13. vocal, expresii faciale, distanță, contact vizual, postură, atingere, îmbrăcăminte, mâinii, piciorului, tensiune.
14. vizual, vocale, cuvintele.
15. arăți, sună, spui.
16. concordanță, mare.
17. confort, disconfort, deschisă, închisă.

Lecția 2

1. fața, ochi.
2. ochii, anatomică, contactul vizual.
3. frunte, baza.
4. social, ochi, gură.
5. normal, emițătorul, mult.
6. normal, intermitent.
7. încredere, perceput, sumisiv.
8. menținerea, îndelungat.

9. limbajul corporal.
10. atrăgători, atent, larg deschiși.
11. corporale, trăiri.
12. femeile, bărbații, față.
13. bucurie, surpriză, dezgust, teamă, tristețe, furie.
14. bucuria, pozitivă.
15. autentic, simțit, fals, trist.
16. zigomatici, laterale, orbicularis oculi.
17. orbicularis oculi, controlul.
18. simetria, asimetriei, descreșterea, descreșterii, surâzători, nesurâzători.
19. buzele, emoțiilor, deschisă, strânse, negativă.

Lecția 3

1. relațiile, asculta.
2. ascuți, corpul, arăți.
3. ascultători, văzuți, relația.
4. asculta, auzi, auzi, psihologic, fiziologic.
5. contact vizual, capului, naturală.
6. cap, interesați, atenți.
7. cuvintele, comunicări.
8. vocal, paralimbaj, înălțimea, viteza, intensitatea.
9. adânc, încrezător, superficial, întretăiat, nervos.
10. încrederea, convingerea.

Lecția 4

1. mâinile.
2. nervoase, mâini.
3. deschisă, palmă.
4. substitui, acțiuni, substituție.
5. acțiuni, exterior.

6. auto, interior.
7. două, ridicată, negativă.
8. spate, încheietura.
9. față, cap, copilărie, liniști.
10. atingerii, celule, reacționează.
11. față, falcă, cotul.
12. corpusuri.
13. ochi.
14. acoperire, degetele, acord, adevărul.
15. acoperă, minte.
16. degetele, minciună.
17. bărbia, verticală, pozitiv.
18. poziția.
19. încrucișarea, barieră.
20. încrucișate, interpreta, defensiv, nervos.
21. defensiv, parțial, deghizarea.
22. încrucișate, încrucișate, defensiv, corpusuri.
23. sentimentele, înspre, afara.
24. proxemică, zone.
25. zona, 365.

Lecția 5

1. referință.
2. 90.
3. redus, exces.
4. față, nervozitate.
5. strânse, adevărul, mușcare.
6. nasului, sânge, inflamarea.
7. mâinilor, devieze, exteriorul, jocul.
8. controlate, creier.

9. paralimbajul.
10. spun, modul.

Lecția 6

1. reușita, profesională, personală.
2. cum, ceilalți, simță.
3. ceilalți, simță, contactului vizual, atenție, atrăgător.
4. prima, înfățișarea.
5. zâmbetul, numitor, reciproc.
6. ascultarea, femeile.
7. tot corpul.
8. vizuale, dată, spate.
9. contactul vizual, expresia.
10. înălțimea, tonul, intensitatea.
11. limbajul trupului.

Scor

Oferă-ți un punct pentru fiecare răspuns corect și calculează-ți punctajul total de la fiecare lecție.

- 225-270 puncte: Ești pregătit pentru a avea succes cu abilitățile tale de a citi mintea și corpul.
- 200-224 puncte: Ești tare. Ești în top.
- 150-199 puncte: Poate ar trebui să mai recitești unele dintre lecții.
- 100-149 puncte: Mai perie acele zone slabe.
- 25-99 puncte: Merită să mai citești cartea încă o dată, cu atenție.
- 0:24 puncte: Te rog, nu mai încerca nimic, nu înainte de a sta de vorbă cu *avocatul* tău!

Reține cele 7 reguli ale limbajului trupului!

1. Citirea gândurilor derivă din observarea:

- ochilor,
- expresiilor faciale,
- gesturilor,
- posturii,
- caracteristicilor vocale.

2. Fii conștient tot timpul de cei „trei C”:

- context,
- concordanță,
- corpusuri.

3. Atenție: Eroare de IDENTIFICARE

Observarea celor „trei C” este cheia pentru a „citi” gândurile. Interpretează greșit și vei

comite ceea ce din punct de vedere „neurologic” este cunoscut ca o clasică Eroare de IDENTIFICARE!

4. Nu uita regula 55, 38, 7.
5. Fii conștient atât de propriul limbaj corporal, cât și de limbajul corporal al celorlalți oameni, căutând:
 - acțiuni de substituție și
 - gesturi de auto-confort.
6. În analiza limbajului corporal, cheia este să observi întotdeauna comportamente care indică dacă persoana respectivă trăiește o stare de *confort* sau de *disconfort*.
7. Fiecare gând dă naștere unei reacții *corporale*.

Cuvânt al autorului

Am ajuns la finalul celor 7 Lecții – dar pentru voi toți este abia începutul. Începutul în a vedea lucruri care erau deja acolo, dar pe care nu le-ai perceput niciodată. Acum poți adopta limbajul corporal care să fie cel mai eficient pentru tine, uitându-te la ceea ce făceai înainte și încercând să îmbunătățești aspectele negative. **Lucrurile mărunte sunt cele care se adaugă pentru a face o impresie generală.** Schimbă aceste detalii minore și vei vedea că ai realizat schimbări majore în termenii eficienței în care tratezi cu lumea.

Te poți uita la toate gesturile și acțiunile cu care ne-am petrecut timpul, observându-i pe oamenii din viața ta (cotidiană, personală și profesională) cum în mod conștient sau inconștient dau viață limbajului trupului. Numai că acum știi ce transmite fiecare *corp*.

John Keats l-a acuzat pe Isaac Newton că prin explicarea științifică a originii culorilor curcubeului i-a distrus toată poezia, anulându-i astfel misterul. Unii oameni cred că nu ar trebui să luăm comportamentul uman și să dezvăluim misterele motivelor pentru care facem anumite lucruri. Limbajul trupului este un subiect prea important pentru a nu face asta. Sper ca folosind aceste noi informații să reușești să ai relații mai bune. Acum știi că ești cu adevărat capabil să citești gânduri. Ține minte doar atât:

- Minteă creează un *gând*.

- Gândul dă naștere unui *sentiment*.
- Sentimentul se strecoară în exterior prin *limbajul corporal*.
- Citești limbajul corporal pentru a determina sentimentele cuiva...
- ... și gata: *Citești gânduri*.

Înainte de a încheia, vreau doar să-ți reamintesc că din când în când, atunci când ai făcut tot ce ai putut în cel mai bun mod cu putință, se poate întâmpla să mai întâmpini rezistență din partea anumitor persoane. Dar nu va fi din cauza stilului tău de comunicare. Va fi din cauza celeilalte persoane, care nu este capabilă să „citească gânduri”. Performanța ta va fi fost conform standardelor.

„Performanța ta va fi fost conform standardelor.”

Nu poți mulțumi pe toată lumea, cum spune zicala, așa că ia aminte la mesajul de mai jos:

„Piesa a fost de mare succes, dar publicul a fost dezastruos.”

Oscar Wilde

BCU "M. EMINESCU" IASI



B.C.U. "M. EMINESCU" IAȘI

B-dul Tudor Vladimirescu, nr. 31,
sector 5, București, ROMÂNIA



fedprint
tipografie

Tel: 411.00.55; 411.47.76 office@fedprint.ro

BCU IAS/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

200/1112
18.26



Această carte va schimba pentru totdeauna felul în care comunicați.

Forța și influența limbajului corporal sunt uriașe. Fie că trebuie să vinzi o idee, fie că trebuie să fii convingător ori să înțelegi ceea ce gândesc cu adevărat alți oameni, limbajul trupului este baza oricărei comunicări.

Studiile științifice arată că peste jumătate din comunicare se face non-verbal și că cei mai de succes oameni – în toate domeniile – stăpânesc intuitiv arta descifrării acestor semnale.

Cu toții ne închipuim că știm să folosim acest limbaj „tăcut”, dar câți dintre noi reușesc cu adevărat?

Limbajul trupului te va ajuta:

- să-i cunoști mai bine pe ceilalți pentru a le putea „citi” gândurile,
- să știi ce fel de semnale non-verbale le trimiți celorlalți și cum să te folosești de ele pentru a obține reacția pe care o dorești,
- să observi dacă ceea ce spune o persoană este în contradicție cu ceea ce gândește sau simte,
- să înveți cum gesturile tale te pot da de gol,
- să faci o impresie mai bună în societate și la locul de muncă, devenind conștient de limbajul tău corporal ... și multe altele.

„Barack Obama a fost întrebat odată ce carte ar lua cu el la Casa Albă, în cazul în care ar ajunge președinte. Răspunsul său a fost: «Pe cea a lui Abraham Lincoln... din păcate, nu mă pot gândi la o alta căreia să-i acord aceeași importanță. Totuși, cartea lui James Borg ar fi o alternativă.»”

Revista Supply Management (CIPS)

„Borg este expert în limbajul trupului.”

The Times

„Această carte îți arată cum să te folosești de limbajul trupului în favoarea ta.”

Revista Short List (CEA MAI BUNĂ CARTE A ANULUI 2009)

